

平成29年2月14日

〒107-0052
東京都港区赤坂8丁目11番20号
Y.Cエンターランドビル
株式会社ヤングコミュニケーション 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三丁目28-2
KS千種ビル6階F
事務局長 野澤厚美
TEL : 052-734-8107 FAX : 052-734-8108

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、貴社の「チケット販売規約」について、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、条項等につき、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文言がありました。

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29年3月14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

申入れ事項

1 第2条（チケットの販売）

7. チケットの購入申込後または入金後のキャンセルや枚数等の申込内容の変更はできません。

(1) 申入れの趣旨

規約第2条第7項を、例えば、文頭に「お客様の事情の変更による」を加えるなど、次の(2)の趣旨を踏まえた条項に変更していただきますよう申入れます。

(2) 申入れの理由

同項の文言上、いかなる事情であれ、購入申込後または入金後のキャンセル、申込内容の変更ができず、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いかのように読め、消費者の権利を制限し、消費者契約法10条に反するかのように読めるため、変更を求めます。

2 第3条（申込みの無効）

弊社は、申込者が以下のいずれかに該当することがわかった場合、申込みを無効とし、または、当選を取り消すことができます。この場合、チケット代金の返還はいたしません。

4. 申込みの際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記入漏れがあった場合

(1) 申入れの趣旨

規約第3条第4項のうち、「誤記、または記入漏れ」を削除してください。

(2) 申入れの理由

同項は、誤記、記入漏れがあった場合、貴社において、チケット購入申込みを無効、または、当選を取り消すことができるとする条項です。しかし、例えば、住所や名前などの僅かな誤記があるに過ぎず、購入者の特定に支障がない場合であっても、申込みを無効、当選を取り消されてしまうのでは、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。また、オンライン上での申し込みによる方法においては、誤記や記入漏れの可能性は高まることが考えられ、消費者保護の観点からすると、貴社の判断で、一方的に無効・取消しを認めてしまうことは、一層消費者にとって酷であり、消費者契約法10条に反するものといえます。

3 第4条（チケットの発送）

4. 郵便局などによる不備や事故に関して当社では責を負いません。料金前払郵便による通知は、それが投函された日の翌日に送達されたものとみなします。なお、弊社がその送達を証明するには、通知を送付した封筒が届け出住所地に正しく宛名され、投函されたことを証明すれば免責されるものとします。

(1) 申入れの趣旨

規約第4条第4項の規定を削除してください。

(2) 申入れの理由

ア 同項前段は、チケットが貴社の手を離れ、郵便局などの配達業者に渡った後、事故等の理由により消費者に届かなかった場合に、貴社の履行義務を免責する趣旨の規定と考えられます。

イ また、同項後段は、貴社が料金前納郵便にてチケットを投函した場合に、自動的に送達すなわち消費者が受領したことをみなす規定です。送達（受領）の証明は、貴社が届け出住所地に正しく宛名したものを、投函したことを証明しさえすればよいとし、消費者が実際に受領したか否かにかかわらず、貴社が免責されることとなります。

ウ しかし、貴社は、民法上、消費者に対し商品の引渡義務を負い、引き渡しの履行は、商品を引き渡すべき場所（消費者が指定した場所）で受領できる状態にして提供することが必要です。履行の提供前に商品が事故等で滅失したとしても、貴社の引渡義務が消滅しないのが民法の原則です。

特に、チケットの金額や消費者にとっての重要性に照らせば、書留郵便にて郵送すべきところ、配達方法について貴社が一方的に決定し消費者に選択肢がない状態において、配達業者の事故等によって消費者に届かなかった場合に貴社が責任を免れ、また、届出住所地に正しく宛名された封筒を投函しさえすればよいと定められていることは、民法の原則を消費者にとって不利益な方向へ修正するものであり、消費者の権利を制限しその利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条に反し無効です。

エ したがって、第4条第4項の規定を削除するよう求めます。

4 第9条（本規約の変更）

本規約は事前の催告無く変更される場合があります。

(1) 申入れの趣旨

規約第9条を、次の(2)の趣旨を踏まえた条項に変更していただきますよう申入れます。

(2) 申入れの理由

ア 本条項は、貴社が本規約を随時変更できる旨定めています。しかしながら、規約は当事者の契約内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません。本条項が消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触し無効です。

イ 民法（債権関係）改正案においても、以下のとおり、契約約款に関して消費者保護のための条項の新設が検討されています。

『民法548条の4（改正案）

定型約款準備者は、次に掲げる場合には、（中略）個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

一 定型契約の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。

二 定型契約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。

（以下略）』

ウ 当該改正案を踏まえると、消費者の権利・利益の保護のためには、以下に述べるような規約変更に係る要件が必要であると考えますので、本条項についても、これらの要件に沿う条項に変更していただきますよう申入れます。

まず、変更後の規約の効力発生要件として、貴社が規約を変更した場合、その効力が生じる相当期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、会員に対して周知した場合に限り、その効力を生じる旨を規定していただくよう求めます。

加えて、消費者の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的に規約を変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件の全てを満たす場合に限られる旨の内容の規約としていただくよう求めます。

①全ての消費者から規約の変更について同意を得ることが困難であること

②規約の内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること

③定型約款の変更が、契約をした目的に反しないこと

④変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更に関する定めがある場合にはその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであること

⑤規約の変更が消費者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて、本サービス契約の中途解約を認めるなどの適切な措置を講じること

以上