

令和4年4月19日

〒564-0044 大阪府吹田市南金田1丁目8-20

株式会社ROOKIES 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 伊藤英樹

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、貴社が「ちけさく全国版」ホームページを通じての売買契約にて利用されている規約につき、消費者保護の観点から検討をさせていただきました結果、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。

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、令和4年5月19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

### 【利用規約について】

#### 1 (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き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】

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。

#### 2 (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。・・・尚、返金範囲はお振込み頂きました代金のみする。

### 【申入れの趣旨】

本規約を削除するか、軽過失の場合に限定して下さい。

**【申入れの理由】**

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。本規約は、過失の程度の有無を問わず、貴社の責任の範囲を、振込済みの代金額に限定するものです。

**3 (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最大で商品代金（定価・手数料の合計）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】**

本規約は、契約成立後のキャンセルにあたり、最大、商品代金（定価・手数料の合計）の半額を支払わなければならない、ということの規定しており、これは、商品代金（定価・手数料の合計）の半額を、解除にともなう損害賠償額の予定ないし違約金と定めたものと評価できます。この点、消費者契約法 9 条 1 号は、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、貴社が在庫確認メールを送った段階では、少なくとも商品代金（定価・手数料の合計）の半額にも及ぶ損害は通常生じていないと思われま。

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となります。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。

#### 4 (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商品代金（定価・手数料の合計）の全額を請求・・・する

##### 【申入れの趣旨】

本規約を削除して下さい。

##### 【申入れの理由】

規約（16）は、貴社が債務不履行解除した場合に、貴社は、買い手である消費者に対し、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号）。

そして、入金期限については、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しません。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しません。

#### 5 (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商品代金（定価・手数料の合計）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

側は商品代金（定価・手数料の合計）を請求できるものとします

**【申入れの趣旨】**

本規約を消費者契約法 9 条 1 号に沿った内容に改訂ください。

**【申入れの理由】**

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商品代金（定価・手数料の合計）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）。また、キャンセルが「一般的に悪質とされる場合」、買い手は、商品代金（定価・手数料の合計）の支払い義務を負います（第2文）。

いずれにせよ、本規約は、買い手からのキャンセルがあった場合に、商品代金相当の金員の支払義務を負うところ、これは、損害賠償額の予定ないし違約金と評価できます。

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 号）。

そして、本規約は、キャンセルの時期や理由を問わず、一律に商品代金相当の支払義務を負うとするものであり、契約締結後すぐにキャンセルを行った場合に、商品代金相当の損害が発生するとは思われません。

以上