

2018年12月5日

合同会社 ユー・エス・ジェイ
代表社員 エヌビーシーユニバーサル・アジア・エルエルシー
職務執行者 ジャン・ルイ・ボニエ 殿

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
代表理事 片山 登志子
【連絡先（事務局）】担当：山崎
〒540-0033大阪府中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル2号館
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

申 入 書

当団体は、不当な勧誘行為や不当な表示・広告、不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容とする消費者団体です。2007年8月23日には、適格消費者団体（消費者契約法第13条）として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当団体は、適格消費者団体として、貴社の運営する「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」（USJ）等のチケットを販売するWEBチケットストア利用規約を検討したところ、消費者契約法に反し不当と思われる点があると判断しました。

よって、当団体は、貴社に対し下記のとおり、当該条項等を修正・削除するなど対応いただくよう申入れます。つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2019年1月10日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。

当団体は、本「申入書」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入書」以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公開いたします。（当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をご参照ください）。

申入れの趣旨

貴社WEBチケットストア利用規約（以下「貴社規約」といいます。）第3条及び同第8条を、消費者契約法第10条に適合するように改めて下さい。

申入れの理由

第1 条項の内容

貴社規約第3条：禁止行為について

1. お客様が、第三者にチケットを転売したり、転売のために第三者に提供することは、営利目的の有無にかかわらず、すべて禁止します。また、営利の目的として第三者にチケットを無償で譲渡することも、禁止します。

同第8条：キャンセル、変更について

1. チケットの種別、理由の如何にかかわらず、購入後のキャンセルは一切できません。但し、法令上の解除または無効事由がお客様に認められる場合はこの限りではありません。

第2 申入れの理由

1 貴社規約第3条と第8条による消費者の権利の制限

- (1) 貴社チケットの購入者である消費者と貴社との間には、貴社が消費者から依頼を受けた役務を消費者に対して提供する（施設やアトラクションなどのサービスを提供する）ことの対価として、消費者が貴社に報酬（チケットの購入代金）を支払う、という内容の準委任契約が成立しています。そして、準委任契約における委任者である消費者には、民法上、原則としてその契約をいつでも解除することができるという権利が認められています（民法第656条、民法第651条第1項）。

実際、解約自由が原則とされている準委任契約においては、消費者はその役務の提供が不要となった場合には、解約をすることによって対価の返還を受けるといことが行われています。

また、テーマパーク等のチケットは通常民法上の無記名債権であることが多く、無記名債権は動産とみなされますので（民法第86条第3項）、購入者はチケットの所有権者である以上、チケットを法令の範囲内で自由に処分できません（民法第206条）。

実際、同種取引においては、契約後の事情により役務提供を受けることが困難となった購入者は、チケットを転売することにより購入費等を回収する

ことが広く認められています。

(2) ところが、現在の貴社規約によれば、消費者には転売も解約も認められていません。

(3) この点、貴社規約第8条但書において、「法令上の解除または無効事由がお客様に認められる場合はこの限りではありません。」とされていることから、一定の場合には、チケット購入後のキャンセル(上記準委任契約の解除・無効の主張またはチケット購入契約の解除・無効の主張)が認められているとの反論があるかもしれません。

しかし、貴社規約第8条但書については、その運用状況が不明であり、誰がどのような基準で、どのような手続を経て、上記解除または無効事由の有無の判断をしているのかが全く不明確です。

このように、消費者から見て、どのような場合にキャンセルが認められるのかが全く不明であることから、消費者による貴社規約第8条但書に基づくキャンセルは事実上不可能であると言わざるを得ません。

(4) 次に、貴社規約第3条第2文の反対解釈から、営利目的がない第三者への無償譲渡は認められているという反論があるかもしれません。

しかし、そもそも無償譲渡が認められても、消費者はチケットを購入するために支払った代金相当額を回収することはできません。

また、そもそも、チケット購入後に消費者がチケットを第三者に譲渡する行為が、具体的に、転売(禁止)に当たるのか、転売目的での第三者への提供(禁止)に当たるのか、営利目的での無償譲渡(禁止)に当たるのか、営利目的のない無償譲渡(許容)なのかは、誰が、どのような基準で、どのような手続を経て判断するのか不明です。

したがって、貴社規約を見る限り、チケット購入後に消費者がチケットを第三者に譲渡することが貴社規約上許容される具体的な条件を予測することができず、結果として、消費者は、チケットを購入した代金を回収することは、全面的に不可能となります。

(5) 以上のように、貴社規約によると、チケット購入者は、チケット購入契約(準委任契約)の解除権の行使という、民法上認められている権利を全面的に制限されている上、チケットの譲渡(貴社から役務の提供を受ける権利の譲渡)によるチケット購入代金の回収も禁止されていることとなり、しかも、その制限は、チケットの種別・理由の如何を問わず一切できない、という代替手段の認められていない一方的なものです。

よって、かかる制限は、信義則に反し一方的に消費者の利益を害するものといえます。

2 チケット購入後のキャンセルを制限する目的が、より緩やかな方法によっても達成できること

(1) チケット購入後のキャンセルを制限する一般的な目的について

チケット購入後のチケットの転売やチケット購入後のキャンセルを制限する一般的な目的としては、

- (a) 売り切れによる販売中止措置後にキャンセルが生じた場合にチケットの再販売が困難な場合における利益減少を防止すること。
- (b) 悪質な転売者によるチケットの買い占め・チケットの高額化等を防止すること。

という2つの目的が考えられます。

- (2) 上記制限の各目的を達成するために、より消費者の権利を制限しない方法が存在すること

まず、当団体と致しましても、購入後のチケットの譲渡や解約を制限する上記 (a) (b) の目的について、それらの合理性を全面的に否定するつもりはございません。

しかし、これらの目的は、「チケットの種別・理由の如何にかかわらず、購入後のキャンセルは一切できません」という消費者にとって著しく厳しい手段・方法を用いなくとも、さらに、消費者にとって、より、緩やかな方法(制限)によっても、達成することが可能です。

例えば、貴社発行のチケットは、性質の大きく異なる複数種類のチケットが存在しますので、それぞれのチケットの性質を十分に検討し、それらのチケットの性質の異別に応じ、解約・譲渡の制限の程度・許容条件・条件を満たすかどうかを判断する手続などを個別に、かつ、詳細に検討することによって、上記 (a) (b) の各目的を達成しつつ、消費者の利益を守ることが可能であると考えます。

しかしながら、貴社規約第8条は、それらを検討することなく、「チケットの種別・理由の如何にかかわらず」として一切キャンセルを認めないというものであって、消費者の権利を一方的かつ過度に害するものであり、適切な制度であるとは認められません。

3 結論

以上のとおり、貴社規約第3条及び同第8条は、信義則に反し消費者の権利を一方的に制限するもので、消費者契約法第10条により無効であると考えます。したがって、申入れの趣旨のとおり、申入れを行います。

以上