

(書面による差止請求の日)  
2019年(令和元年)9月27日

(被告となるべき者の名称及び住所)

〒554-0031

大阪市此花区桜島二丁目1番33号

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

理事長 藤井 克裕

【連絡先(事務局)】担当:山崎

〒540-0024大阪府中央区南新町一丁目2番4号

椿本ビル5階502号室

TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730

E-mail: info@kc-s.or.jp

HP: http://www.kc-s.or.jp

## 申入書兼消費者契約法第41条第1項に基づく事前請求書

当団体は、2007年(平成19年)8月23日に、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定され、2019年(令和元年)8月20日に認定を更新された適格消費者団体です。

当団体は、貴社のWEBチケットストア利用規約の条項を検討したところ、後記のとおり、一部の条項が消費者契約法の不当条項規制に抵触すると判断しましたので、貴社に対し、消費者契約法第12条3項に基づき差止請求に係る訴えを提起するべきとの結論に達しました。

よって、当団体は、貴社に対し、消費者契約法第41条第1項に基づき、訴え提起に先立ち、請求の要旨及び紛争の要点その他の内閣府令で定める事項を記載した本書面により差止請求をします(請求の要旨及び紛争の要点においては貴社のことを「被告」、当団体のことを「原告」と表示します)。

本書が貴社に到達した時から1週間を経過した後は、当団体は、貴社に対して消費者契約法所定の差止請求訴訟を提起することが可能になりますのでご注意ください。

(訴えを提起する予定の裁判所) 大阪地方裁判所

(請求の要旨)

- 1 被告は、消費者との間で、インターネットを経由して、被告運営に係るテーマパークであるユニバーサル・スタジオ・ジャパンのチケットの購入契約を締結するに際し、別紙契約条項目録記載の下記条項を内容とする意思表示を行ってはならない。

記

- (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等がお客様に認められる場合はこの限りではありません。

(WEBチケットストア利用規約 第8条：キャンセル、変更について)

- (2) 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。

(WEBチケットストア利用規約 第3条：禁止行為について)

- 2 被告は、前項記載の各条項が記載されたWEBチケットストア利用規約が印刷された規約用紙及び同規約が掲載されたウェブページを破棄せよ。
- 3 被告は、その従業員らに対し、下記の内容を記載した書面を配布せよ。

記

当社は、消費者との間でユニバーサル・スタジオ・ジャパンのチケット購入契約を締結するに際し、別紙契約条項目録記載の各条項を含む意思表示を行いませんので、当社が当該各条項を使用したチケット購入契約を行うための事務は一切行わないようにするとともに、当該各条項が記載されたWEBチケットストア利用規約が印刷された規約用紙及び同規約が掲載されたウェブページは全て破棄してください。

## (紛争の要点)

### 第1 当事者

- 1 原告は、2007（平成19）年8月23日、消費者契約法第13条に基づいて内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受け、2019（令和元）年8月20日に認定の有効期間の更新を受けた適格消費者団体である。
- 2 被告は、大阪市此花区桜島2丁目1-33所在のテーマパークである「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」（以下「USJ」という。）を運営するとともに、USJへの入場を希望する不特定かつ多数の消費者に対してUSJに入場して様々なサービスの提供を受けるために必要となるスタジオ・パス、年間パス、ユニバーサル・エクスプレス・パスなどのチケット（以下「チケット」という）を販売すること、チケットを不特定かつ多数の消費者に販売するにあたって適用されるWEBチケットストア利用規約（以下、「本件利用規約」という。）等を作成準備し、本件利用規約に従った条件で不特定かつ多数の消費者に対してチケットを販売すること等を業とする合同会社である。

### 第2 本件訴訟で差止請求の対象とする条項

- 1 本件訴訟は、消費者契約法第12条第3項に基づく適格消費者団体による不当条項の使用差止訴訟（同条同項にいう「当該行為の停止若しくは予防又は当該行為に供した物の廃棄若しくは除去その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置」を求めるもの）である。
- 2 原告が本件訴訟で使用差止請求の対象としている条項は、定型約款たる性質を有

する本件利用規約に記載された以下の2つの条項(以下、下記「キャンセル不可条項」と「転売禁止条項」の2つの条項を併せて「本件各条項」という。)であり、本件各条項は、被告と消費者との間のチケット購入契約の内容になっている。

①本件利用規約第8条第1項(以下、「キャンセル不可条項」という。)

「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等がお客様に認められる場合はこの限りではありません。」

②本件利用規約第3条第1項(以下、「転売禁止条項」という。)

「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。」(※)

※本件条項第3条第1項の「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。」の部分は差し止めの対象としない。

3 なお、本件利用規約第1条第1項は「本規約は、弊社と本サービスを利用されるお客様に適用するものとします。」と規定され、また、同規約第2条第1項は「本サービスは、日本国内において、インターネットを経由してユニバーサル・スタジオ・ジャパン(以下「パーク」といいます)の入場券(以下「チケット」といいます)をご購入くださるお客様のみを対象にしています。」と規定されていることから、本件利用規約はインターネットを経由して消費者にチケットを販売する場合に適用されるものである。

被告が消費者に対してチケットを販売する場所や方法は、「インターネットを経由する場合」(＝「WEBチケットストア」による販売)に限られず、被告のWEBサイト「WEBチケットストア以外の販売場所」では、「WEBチケットストア」以外の方法でも、様々な種類のチケットが、様々な場所・方法で購入可能であることが告知されている。

本件利用規約は前記のとおり「WEBチケットストア以外の販売場所」における消費者へのチケット販売に直接適用されるものではないが、被告は「WEBチケットストア以外の販売場所」で消費者にチケットを販売する場合でも、「キャンセル不可条項」「転売禁止条項」と同趣旨の規約を定めて適用する運用をしているものと推測される。

しかし、「WEBチケットストア以外の販売場所」での消費者に対するチケット販売に際し適用される規約やルールが必ずしも明らかではないこと、「WEBチケットストア以外の販売場所」での消費者に対するチケット販売が多種多様であることから、原告は、被告が消費者に対してチケットを販売する最も一般的な方法である、本件利用規約が適用される場合(＝WEBチケットストアによる販売)において適用される本件各条項を差止の対象とするものであり、被告が「WEBチケットストア以外の場所」で消費者に対してチケットを販売するに際し「キャンセル不可条項」「転売禁止条項」と同趣旨の規約を作成し、使用している行為を不問とするわけではないことを念のため付言する。

### 第3 本件各条項の趣旨と効力

#### 1 キャンセル不可条項の趣旨及び効力

(1) 消費者が被告からチケットを購入するに際してキャンセル不可条項が適用される

と、消費者は、一旦チケットを購入した以上、原則として、理由の如何を問わず、購入契約のキャンセル（解除）ができないことになる。

被告のチケットは利用日（入場日時）が個別に設定されているが、チケット購入時と当該チケットの利用日がどれだけ近接していても、逆にどれだけ離れていても、一律にキャンセルができない趣旨の条項である。

もともと、キャンセル不可条項は、キャンセル不可の例外となる事由として、「法令上の解除または無効事由等がお客様（消費者）に認められる場合」と定めている。

- (2) よって、キャンセル不可条項が適用されると、被告からチケットを購入した消費者は、チケット購入契約について「法令上の解除または無効事由等」があることを主張（場合によっては立証）し、かつ、被告が法令上の解除または無効事由等があることを認めない限り、チケット購入契約をキャンセルして支払い済みのチケット購入代金の返還を被告から受けることができないことになる。
- (3) 以上のように、キャンセル不可条項は、チケットを購入した消費者がその後、何らかの理由で購入契約をキャンセルし、被告に対して購入代金の返金を求めた場合において、被告には、消費者のキャンセル及び返金の請求に応じる義務がない、という形で効力を発揮する（機能する）趣旨の条項であるといえる。

## 2 転売禁止条項の趣旨及び効力

- (1) 消費者が被告からチケットを購入するに際して転売禁止条項が適用されると、チケットを購入した消費者は、以下の①、②の行為が禁止されることになる。

①当該チケットを第三者に転売する行為

②当該チケットを転売目的で第三者に提供する行為

- (2) キャンセル不可条項が消費者から被告に対するチケット購入契約のキャンセル及びこれに伴うチケット購入代金の返還請求を被告が拒絶することを正当化する効力を消費者・被告間で直接発生させるのと異なり、転売禁止条項は、チケットを購入した消費者と被告以外の第三者との間で行われる行為（①第三者への転売行為、②転売目的で第三者に提供する行為）を禁止する形で機能するとともに、消費者がこれらの禁止に違反して①、②の行為を行った場合に、被告が、本件利用規約の別の条項（本件利用規約第3条3項、4項）に基づき、当該消費者に対して所定の措置を講ずることができる、という形で機能する。

- (3) 本件利用規約の第3条第3項、第4項は、転売禁止条項に違反した消費者に対して被告が講ずることができる措置について以下のように定めている。

### 本件利用規約第3条

3項 お客様が第1項（注：第3条1項の転売禁止条項のこと）又は第2項に違反した場合は、お客様が購入されたすべてのチケット（当該チケットが転売などの対象とされたチケットであるか否かを問いません）につき、「パーク」への入場ができなくなる措置もしくは使用できなくなる措置をとります。なお、その場合も、返金はいりません。

4項 お客様が第1項又は第2項前項に違反した場合は、お客様の Club ユニバーサルの会員登録を抹消するとともに、以後、チケットの券種や購入目的を問わず、会員登録することもチケットを購入することも禁止します。

- (4) 以上のように、被告は、転売禁止条項に違反した消費者に対し、本件利用規約第3

条第3項・第4項に基づき、以下の措置を講ずることができる。

①違反をした消費者が購入した全てのチケットを無効にする措置

消費者はこの措置を受けると、違反の対象となったチケットを含む所有する全てのチケットが使用できない＝当該チケットを提示してもUSJに入場することができないという効力が生じる。

②違反をした消費者が、前記①の措置により無効となったチケットの購入代金の返金を被告に求めた場合でも、被告はこれに応じないものとする措置

消費者が被告に対して①の措置の結果無効となったチケットの購入代金の返還請求をしても被告はこれに応じる義務がないという効力が生じる。

③違反をした消費者の Club ユニバーサル の会員登録を抹消するとともに、以後、違反をした消費者がチケットを購入すること、Club ユニバーサルへの会員登録をすることを拒絶することができるものとする措置

そして、消費者がこれらの措置を受けると、以後、USJに入場すること、入場するためのチケットを自ら購入するために会員登録の申込みをすること自体ができなくなるほか、当該消費者からUSJへの入場・チケット購入のために必要となる会員登録の申込みがあっても、被告はこれに対して承諾する義務がない、という効力が生じることになる。

### 3 まとめ

- (1) 以上のとおり、キャンセル不可条項及び転売禁止条項（及び転売禁止条項に違反をした場合の消費者に対して講ずることができる措置を定める本件利用規約の第3条第3項・第4項）が、被告からチケットを購入した消費者と被告との間で、契約の内容としての効力を発生させるもの、と考える場合、消費者が被告から誤って必要のないチケットを購入した場合（誤購入。利用日を誤って購入した場合や購入枚数を誤って多く購入した場合）やチケットを購入した後に、当該チケットの使用ができなくなる事情が生じた場合（購入後、スケジュールの都合上差し支えが生じた、あるいは、病気・怪我などにより、利用日にUSJに行くことができなくなった場合）には、具体的には、以下のような効力が生じることになる。

- (2) まず、当該消費者は、チケット購入契約について「法令上の解除または無効事由等」があることを被告に主張し、かつ、被告がこれを認めなければ、チケット購入契約のキャンセル（解除）・支払った代金の返金を求めることができないことになる。

しかし、「法令上の解除または無効事由等」が具体的に何を指すのかは不明確であり、仮に、消費者が「法令上の解除または無効事由等」であると考えた事由を被告に主張しても、それを認めるかどうかは被告の裁量に委ねられる。

よって、事実上、法令上の解除または無効事由に基づくチケット購入契約のキャンセル及び購入代金の返金は著しく困難である。

- (3) そして、転売禁止条項により当該消費者が①当該チケットを第三者に転売する行為、②当該チケットを転売目的で第三者に提供する行為は禁じられ、違反があった場合、被告は、当該消費者に対して本件利用規約第3条第3項・第4項の措置を講ずることができることから、当該消費者が前述のように誤って不要なチケットを購入した、あるいは、チケットの利用日にチケットを利用できなくなる事情が生じた場合でも、当該消費者には、

(ア) 当該チケットを第三者に営利目的以外の目的で無償譲渡する

※本件利用規約では、第三者に営利目的で無償譲渡することも禁止されている。

(イ) 当該チケットを利用しない

という選択肢しか残らなくなる。

以上より、キャンセル不可条項・転売禁止条項が適用されると、チケット購入後、誤って不要なチケットを購入した、購入したチケットを利用する必要がなくなった消費者は、当該チケットの購入代金相当額を取り戻すことはできず、チケット購入代金相当額の財産的利益を失うことになる。

(4) なお、被告の販売するチケットの中には、購入後、利用日の変更が可能となるチケットも一部存在するようであるが、それは極めて限定的である。

#### 第4 本件各条項が消費者契約法第12条第3項の差止請求の対象となること

1 本件各条項の使用の差止等の請求（消費者契約法第12条第3項）が認められるためには、被告が、消費者契約（チケット購入契約）を締結するに際し、不特定かつ多数の消費者との間で消費者契約法第8条から第10条までに規定する消費者契約の条項を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがある、といえることが必要となるところ、被告が本件各条項を含む条項に従うことを条件に消費者に対してチケットを販売する行為は、被告が不特定かつ多数の消費者との間で本件各条項を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行っていることそのものに他ならない。

2 よって、本件各条項は消費者契約法第12条第3項の差止請求の対象となる条項であり、本件差止等の請求が認められるか否かは、本件各条項が消費者契約法第8条から同法第10条までに規定する消費者契約の条項（いわゆる不当条項）に該当するかどうかを検討すれば足りる。

#### 第5 本件各条項が消費者契約法で定める不当条項に該当するか否かの検討

##### 1 消費者と被告との間のチケット売買契約の性質

(1) 本件各条項は、被告が不特定かつ多数の消費者に対してチケットを販売する契約（以下「本件チケット売買契約」という。）に適用されるものであるが、単にチケットの売買という場面だけでなく、消費者がチケットを使用してUSJに入場し、様々なサービスの提供を受けるという場面においても適用されるものである。

なぜなら、消費者が本件各条項に違反した場合、本件利用規約の第3条第3項・第4項によって、当該消費者が保有する全てのチケットが無効となり、保有しているチケットが使用できなくなる（USJに入場して被告から様々なサービスの提供を受けることができなくなる）ほか、以後のチケットの購入・USJへの入場自体が認められなくなるという効果を有する条項が含まれるからである。

したがって、本件各条項が消費者契約法第8条から第10条で定める不当条項規制に抵触するかどうかは、本件チケット売買契約は、以下の①、②の性質を併せ持つことに着目して検討しなければならない。

①消費者が被告にチケット代金を支払うことと引き換えにチケットの所有権を取得するという売買契約的な性質

②チケットを購入した消費者がチケットを使用してUSJに入場し、被告から様々なサービスの提供を受けることができるという役務提供契約的な性質

(2) 以上の観点から見ると、本件チケット売買契約は、単に消費者が被告からチケットの所有権を取得するという単純な契約ではなく、その前提として、消費者と被告の間には、被告がU S J への入場を希望する為にチケットを購入した消費者からの委託を受け、消費者に対してU S J において様々なサービス（役務）を提供する（U S J において、その施設を利用し、そこで開催されるアトラクションを楽しませるなどのサービスを提供する）ことを約するとともに、消費者は、そうしたサービスの提供を受けることの対価として、被告に対し、チケット購入代金相当額の報酬を支払うことを約するという役務提供契約が同時に成立しているものと考えることができる。

かかる役務提供契約的な性質に着目すれば、本件チケット売買契約は、消費者が被告に対し法律行為ではない事務を委託し、被告がその事務の処理として、消費者に対し、様々なサービスを提供する、という準委任契約（民法第656条）としての性質を持つものと考えることができる。

このように考える場合、本件チケット売買契約に基づき消費者が被告に対して支払うチケットの購入代金は、消費者と被告間の準委任契約に基づく報酬や委任事務処理費用（民法第648条～同法第650条も含むと解する）の実質を有するものといえる。

## 2 本件各条項が消費者契約法第10条に該当するかどうかの検討

### (1) 消費者契約法第10条について

消費者契約法第10条は、

「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」

と定める。

本件各条項が同法第10条に該当するか否かの検討は、便宜上、

#### ① 10条前段要件該当性

＝「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」といえるかどうか

#### ② 10条後段要件該当性

＝「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一端的に害するもの」といえるかどうか

について、キャンセル不可条項、転売禁止条項の順に検討することとする。

### (2) 10条前段要件該当性の検討～キャンセル不可条項

キャンセル不可条項は、「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。」と定める。

この条項は、本件チケット売買契約の役務提供契約的な性質に着目すると、消費者・被告間の前記準委任契約に基づく委任者（消費者）の解除権を否定しているものといえる。

この点、準委任契約においては、民法上、原則として、契約をいつでも解除できるから（民法第656条、同法第651条第1項）、委任者は、受任者から準委任契約に基づく事務の処理（サービスの提供）を受ける必要がなくなったときには、契約を解除でき、報酬の前払をしている場合には、支払済みの報酬のうち、役務の提供を受けた部分に相当する対価の返還を受けることが可能となるはずである。

そして、キャンセル不可条項は、消費者からの契約解除を認めないものであるから、民法第656条、同法第651条第1項の規定に比して、消費者の権利（契約解除権）を制限している条項であることは明らかである。

以上より、キャンセル不可条項は、消費者契約法第10条前段（「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限」する条項）の要件を満たす。

### （3）10条前段要件該当性の検討～転売禁止条項

転売禁止条項は、被告からチケットを購入した消費者が、①当該チケットを第三者に転売する行為、②当該チケットを転売目的で第三者に提供する行為を禁止する条項である。

本件チケット売買契約の売買契約的な性質に着目するならば、消費者が被告からチケットを購入すると、消費者は、当該チケットの所有権を取得することとなるので、消費者は、購入したチケットを法令の制限内において自由に処分することができ（民法第206条）、これは、一般法理である所有権絶対の原則の現れであるといえる。

そして、消費者契約法第10条前段の「任意規定」には、明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれると解するのが相当というのが最高裁判所の立場である（最高裁第二小法廷平成23年7月15日判決）。

転売禁止条項は、消費者が所有するチケットを転売する行為及び転売目的で第三者に提供する行為をそれぞれ禁ずるものであるから、消費者が民法第206条により有する所有物の自由な処分権を制限する条項にほかならず、消費者契約法第10条前段（「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限」する条項）の要件を満たす。

他方で、本件チケット売買契約の役務提供契約的な性質に着目した場合、消費者が購入後に不要となったチケットを転売する行為は、

- ①被告に対する役務の提供を受ける権利を譲渡する行為（債権の譲渡）
- ②消費者と被告間の準委任契約に基づく委任者たる契約上の地位を第三者に譲渡する行為（契約上の地位の譲渡）

と考えることが可能であるので、このように考えた場合について、以下検討する。

まず、民法上、債権の譲渡は原則として自由に認められている（民法第466条第1項本文）ので、転売禁止条項は、消費者の被告に対する役務の提供を受ける権利の譲渡を制限するものである。

よって、消費者契約法第10条前段（「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限」する条項）の要件を満たす。

なお、この点、民法第466条第2項本文は「前項の規定は、当事者が反対の意思を表示した場合には、適用しない。」と規定し、債権の譲渡の自由は当事者間の意思表示によって制限できることを定めるが、条文の構成上、同法第466条第1項本文で



定める「債権の譲渡が自由である」という点が本則（原則）であると考えらるべきである。

そして、同法第466条第2項本文の規定（当事者間で債権の譲渡性を制限することができるという規定）は、同法同条同項但し書きで、善意の第三者に対抗することができないこととなっていることから見ても、やはり、民法における債権譲渡性に関する本則（原則）は、同法第466条第1項本文で定める「債権の譲渡が自由である」という点にあると考えらるべきである。

以上から、消費者契約法第10条前段の「法令中の公の秩序に関しない規定」とは、民法第466条第1項本文のことを指すと考えるべきである。

よって、転売禁止条項は、消費者の被告に対する役務の提供を受けることができる権利（債権）の譲渡を制限するものであるから、消費者契約法第10条前段の要件（法令中の公の秩序に関しない規定＝「民法第466条1項本文」の適用による場合に比して、消費者の権利を制限する規定であるといえ、同法第10条の前段要件に該当する。

次に、契約上の地位の譲渡（契約上の地位の移転）について検討する。

契約上の地位の譲渡の要件としては、譲渡人（本件では消費者がその地位にある。）、譲受人及び契約の相手方（本件では被告がその地位にある。）の三者間の合意は必ずしも必要ではなく、譲渡人及び譲受人の合意に加えて、契約の相手方の承諾があればよいと解されている。

ここで、契約の相手方の承諾が必要とされる理由は、契約上の地位の譲渡が債務引受の要素を伴うこと、契約上の地位の移転によって重大な影響を受ける契約の相手方の保護にある。

したがって、相手方の承諾の要否については、個別の契約ごとに判断されるべきであり、契約上の地位の譲渡に債務引受の要素がない、契約上の地位の譲渡によっても契約の相手方が影響を受けない場合には、そもそも相手方の承諾は不要であると解すべきである（判例上も不動産所有権の譲渡に伴う賃貸人の地位の移転については、賃借人の同意は不要とされている。）。)

本件について、チケット購入後の転売行為を契約上の地位の譲渡と考える場合、消費者はチケットを購入すれば、被告に対する債務は履行済み（チケット購入代金は支払済み）の状態となっているのだから、転売行為には、消費者を債務者と見た場合、「債務引受の要素」は伴わない。

さらに、消費者と被告の契約は、消費者がチケットを提示すれば、USJへの入場を認めて様々なサービス（役務）を被告が提供するというものであって、被告にとっては、サービスを提供する相手方である入場者の個性や同一性は問題とならない。

つまり、被告にとっては、USJへの入場者が誰であろうと、その者に対して履行すべき義務は同じで、被告が様々なサービスの提供をするにあたって被告に特段の不都合は生じないので、被告は契約上の地位の譲渡によって重大な影響を受けることもない。

チケットを転売等によって取得した者が、例えばテロリストであるなど、USJの運営上支障を来すことが明らかである場合には、規約上そのような者の入場を断ることができるなど定めるなどの個別対応をすれば足りるのであって、一律・全面的に一切

のチケットの譲渡・転売を禁止する必要性はない。

以上より、消費者がチケットを転売する行為を契約上の地位の譲渡と考えるとしても、一般法理からみても、契約の相手方である被告の承諾・同意は不要と解される。

このように考えると、転売禁止条項は、一般法理からは不要とされる契約の相手方（被告）の同意がなければチケットの転売を禁止するものであるから、消費者契約法第10条前段（「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限」する条項）の要件を満たす。

#### （4）消費者契約法第10条後段要件該当性の解釈

消費者契約法第10条後段は、「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」と定める。

同法第10条後段は、同法第10条の前段要件（任意規定によれば消費者が本来有しているはずの権利を制限し、又は任意規定によれば消費者が本来負うこととなる義務を加重していること、すなわち、任意規定から消費者に不利な方向に乖離していること）が存在することを前提として、当該条項の援用によって、信義則に反する程度に一方的に消費者の利益を侵害する場合（すなわち、当該条項の存在・援用によって、消費者に不利な方向に乖離している程度が、消費者契約において具体化される信義則上許容される限度を超えている場合）には、当該条項を無効とする趣旨の規定であると解されている。

そして、当該条項が信義則に反するものか否かについては、「消費者契約法の趣旨、目的（同法第1条参照）に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断されるべきである」と解されている（前掲最判平成23年7月15日）。

具体的には、当該条項によって消費者が受ける不利益がどの程度のものか、契約締結時に当該条項の内容を十分に説明していたか等の事情も考慮し、消費者契約法の趣旨、目的に照らして判断されるべきである。

次に、「消費者の利益を一方的に害する」とは、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、当該条項により、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害することを指すと解される。

#### （5）10条後段要件該当性の検討をするにあたって

消費者契約法第10条後段該当性の検討にあたっては、前記の解釈基準によることを前提として、被告がキャンセル不可条項及び転売禁止条項をそれぞれ同時に設けている理由・目的、これらの規定が同時に存在することによって、消費者が被る不利益や損害、被告が得る利益、消費者と被告との間の契約の性質、その他、USJなどのいわゆるテーマパークのチケット売買におけるルールの実情などが検討の対象となる。

#### （6）被告がキャンセル不可条項及び転売禁止条項を同時に設けている理由・目的について

被告がキャンセル不可条項及び転売禁止条項を同時に設けている理由・目的としては以下の2点が考えられる。

（ア）売り切れによる販売中止の措置後にキャンセルが生じた場合、キャンセルが生

じたチケットを再販売することは困難であることから、キャンセルを不可とすることによって、利益の減少を防止する目的

(イ) 一部の者による転売目的でのチケットの買い占め・チケットの高額化を防止する目的

原告としても、上記(ア)(イ)の目的に一応の合理性があること自体は否定しない。

キャンセル不可条項及び転売禁止条項の双方が適用されると、確かに上記(ア)(イ)の目的が達成されることになるが、他方で、前記のとおり、消費者の権利が制限され、消費者が不利益・損害(不要なチケットを誤って購入した場合やチケット購入後、チケットを利用することができなくなった、チケットを利用する必要がなくなった事情が生じた消費者は、当該チケットを使用できない、不要なチケットの購入代金相当額を取り戻すことができない、チケット購入代金相当額の財産的利益を失う)を被ることになる。

そして、原告は、被告が上記(ア)(イ)の目的を達成するために、消費者の権利に対する制限が本件各条項を規定することよりも、より制限的でなく、消費者の被る不利益・損害がより少ない、他の手段・方法を容易に用いることが可能であるにもかかわらず、そうした手段・方法を用いず、本件各条項を規定することによって消費者に不利益・損害を与える著しい権利制限をしているものと評価できる場合は、本件各条項により、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に、両当事者の衡平を損なう形で侵害することになるから、本件各条項は、「信義誠実の原則に反し一方的に消費者の利益を害する」(消費者契約法第10条後段要件に該当する)と考える。

そこで、以下、被告が前記(ア)(イ)の目的を達成するために、消費者に対する権利制限がより制限的でなく、消費者の被る不利益・損害がより少ない手段・方法が、本件各条項を規定する方法以外に存在しないかどうかを検討する。

(7) 本件各条項の存在により消費者が被る不利益・損害とその具体例について

本件各条項が適用される場合に消費者の被る不利益・損害は、既に述べたとおり、不要なチケットを誤って購入した、チケット購入後、チケットを利用することができなくなった、チケットを利用する必要がなくなった消費者は、当該チケットを使用できない、不要なチケットの購入代金相当額を取り戻すことができない(チケット購入代金相当額の財産的利益を失う)ということであるところ、実際に全国の消費生活センターに寄せられている消費者からの苦情・被害相談を以下概観する。

以下に概観するのは、2014年(平成26年)4月23日から2019年(平成31年)4月23日までの間に、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステムである「全国消費生活情報ネットワークシステム(通称:PIO-NET)」に寄せられた、現実に起こっている消費者の苦情・被害相談であり、具体的には、誤ってチケットを購入した場合のキャンセル等の問題、チケット購入後の事情変更の場合のキャンセル等の問題事例である。

(ア) 錯誤に関する被害例

No.000001

テーマパークの公式サイトからチケットを2枚申込み、コンビニ決済した。昨夜、

日付を間違えて申し込んだことに気が付いたので、本来購入するつもりであった日付のチケットを新たに取った上で、本日テーマパークへ架電し、間違えたチケットをキャンセルしたいと申し出た。しかし、サイトに記載があるとしてキャンセルには応じられないと言われた。公式サイトの利用規約にはチケットの転売禁止、キャンセルもできないと書かれてあるが、不当条項に当たらないのだろうか。どうしたらよいだろうか。

#### No.000017

パソコンで大人2人・子供2人の入場券と早乗りアトラクション券を大手ポータルサイトで購入したが、二次元コードが表示されなかった。本日、テーマパークのホームページで購入履歴を見たところ、履歴がなかったため、もう一度、家族4人分の同じチケットをネットで購入した。今回は二次元コードが表示されて安心したが、もしかするとチケットを二回購入していたかもしれないと不安になり、テーマパークに電話したところ、ポータルサイトの購入履歴を見るようにと言われた。見ると、一昨日と本日購入した分それぞれ二次元コードの表示があった。二回購入したと話すところ、ポータルサイトの電話番号を教えてください。サイトに電話し本日分のキャンセルを申し出たが、キャンセルはできないと言われた。

#### No.000072

インターネットで優先パスを家族6人分購入した。念の為テーマパークに対し、子供にパスが必要か尋ねると、その子供の年齢であれば、保護者がパスを持っていれば、当人については、パスが不要であることがわかった。どこにもそのような記載がないと言うと、電話などで問い合わせがあると答えているということだった。まだチケットは届いていないし、知らなかったのだからキャンセルしてほしいと言ったが無理だと言われた。納得できない。

### (イ) 契約後の事情変更に関する被害例

#### No.000015

妻は、テーマパークの会員登録をしているので、ネットでイベントチケットの申し込みをした。参加の際は、チケットと本人確認ができるものを提示することになっている。今回、申し込んだ妻が急遽、参加できない病気になり、テーマパークに電話で事情を説明したが、いかなる場合も解約、転売不可と言われた。ただし、申込者と関係が分かる人の入場は可能と言われた。

#### No.000025

二日券及び待ち時間短縮の優先チケット等を家族4人分申し込み、期限内にコンビニで代金を支払った。楽しみにしていたが、同居の年寄りの具合が悪くなり予定通り出かけることができなくなりそうだと思ったため、キャンセルを希望しレジャー施設に問い合わせた。しかし一切キャンセルはできないし日付変更も不可能だと説明を受けた。突然出かけることができなくなることも想定されるのだからキャンセルできないというのは困る。転売も禁止されている。何とかならないだろうか。

#### No.000062

先日、友人がネットで小学生の子供のために家族旅行をしようとフェリー料金込みのチケットをクレジット決済で申し込み、購入したそう。ところが、子供の都合で旅行日にいけなくなり、キャンセルの連絡をしたところ、テーマパーク業者はネット

に表示されている規約通りキャンセルはできないと言ったそうで、友人から仕方のないことだろうかと相談された。業者のホームページにはチケット購入については解約できないなど書かれているのは確認しているそうだが、どうにかならないか。

以上のように、U S Jを利用する不特定かつ多数の消費者が、錯誤による誤購入の場合や契約後の事情変更等によって購入したチケットを使用することができなくなり、チケット購入契約のキャンセル・チケットの転売が必要となる場面が実際に多く発生しているものの、本件各条項の存在によって、チケット購入後のキャンセル・転売ができず、不利益・損害を被っていることがわかる。

U S Jは家族で利用することも多いわが国を代表する娯楽施設であるところ、家族の中には体調が変化しやすい子どもや高齢者も多く含まれることなどに照らせば、チケット購入後のキャンセル・転売を認めることが、消費者にとって極めて重要であり保護されるべき利益であることが現実感をもって理解できる。

(8) 被告が前記各目的(売り切れによる販売中止の措置後にキャンセルが生じた場合、キャンセルが生じたチケットを再販売することは困難であることから、キャンセルを不可とすることによって、利益の減少を防止する目的及び一部の者による転売目的でのチケットの買い占め・チケットの高額化を防止する目的。)を達成するために、本件各条項を規定することよりも消費者に対する権利の制限がより制限的でなく、より消費者の不利益・損害が少なく済む手段・方法がないかどうかの検討

まず、チケット購入後のキャンセルが一切認められないという取り扱いについては、被告以外が運営するテーマパークのチケットやコンサートのチケットでも同様の取り扱いを定めている場合がある。

この点、購入後のチケット購入契約のキャンセルを一切認めないとしても、消費者に支払済みのチケット購入代金を回収する他の手段、すなわち、消費者が当該チケットを他に必要としている第三者に有償で譲渡・転売することが許容されるのなら、消費者の不利益・損害を最小限に抑えることが可能となる。

被告は、チケット販売の運用において、平成27年10月15日までは、チケット購入についてのキャンセルを認めない規定は設けていたものの、転売を禁止する規定までは設けておらず、チケット購入者に対し、転売の方法による不利益・損害の低減・回収の手段を許容していた。

ところが、被告は、平成27年10月16日から、「転売対策」という名目で、キャンセル不可条項に加え、チケットの転売を禁止する規定(転売禁止条項)を本件利用規約中に追加で設け、チケットを購入した消費者がチケットをキャンセルすることを不可とすることに加えて、転売することも禁止し、チケット購入のために要した費用を回収する手段を消費者から全面的に奪うという運用に改めた。

次に、被告が前記各目的を達成するために、消費者に対する権利制限が、より制限的でなく、より消費者の不利益・損害が少なく済む手段方法がないかどうか、すなわち、キャンセル不可条項・転売禁止条項の双方を同時に設けることが、前記目的を達成するために、もっとも消費者の権利制限が緩やかであり、かつ、消費者の不利益・損害が少なく済む手段方法といえるのかどうかを検討する。

この点、U S Jのチケットには、性質の大きく異なる複数種類のチケット(スタジ

オ・パス、年間パス、ユニバーサル・エクスプレス・パス等)が存在し、また、一般消費者がチケットを購入する場所や方法(ウェブを用いた購入・パークのチケットブースでの対面販売、ローソンチケットのWEBサイト及び店頭販売、パートナーホテルでの対面販売など)も様々である。

よって、それぞれのチケットの性質等を十分に検討し、それらのチケットの性質等の異別に応じて、キャンセル・譲渡転売の可否、キャンセル・譲渡転売を認める場合の条件、当該条件を満たすかどうかの判断や手続を、個別に、かつ、詳細に検討することによって、前記各目的を達成しつつ、かつ、消費者の権利に対する制限がより緩やかで、消費者の被る不利益や損害を少なくする手段・方法を講じることは十分に可能である。

具体的には、例えば、キャンセルの可否については、キャンセルができる日をチケットの利用日から一定期間遡った時期以前の場合に限定して認める(利用日に近接している時期のキャンセルは認めない)とか、キャンセルの時期に応じて相当額のキャンセル料を徴収する(キャンセル日と当該チケットの利用日との間の期間の長短に応じた対応)ことを条件にキャンセルを認めるなどが考えられる。

転売に関しては、例えば、定価を上回る額での転売のみを禁じる方法や被告自身が専用の転売サイトを開設し、同サイトで、かつチケット購入代金(定価)での転売のみを可能とするという方法を用いることによっても、前記目的を達成することは十分に可能である。

この点、令和元年6月14日に施行された「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」は、コンサート等の特定興行入場券の不正転売を禁止すること等を目的として定められたものであるが、同法は、第5条第2項において、「興行主等は、興行入場券の適正な流通が確保されるよう、興行主等以外の者が興行主の同意を得て興行入場券を譲渡することができる機会の提供その他の必要な措置を講ずるよう努めるものとする。」として、興行主等に対し、「興行主等以外の者が興行主の同意を得て興行入場券を譲渡することができる機会の提供その他の必要な措置を講ずる」ことを努力義務として定めている。

また、令和2年(2020年)に開催される東京オリンピック・パラリンピックのチケット規約である「東京2020チケット購入・利用規約」においては、チケット購入後のキャンセルや転売については以下のような定めがあり、チケットの払戻しや転売ができる要件を定めるなどして消費者であるチケット購入者の利益の保護を図っている。

以下、本件と関連のある部分を抜粋する。

#### 第19条(チケット保有者の責任)

「…チケットが販売された後は、本規約第40条または適用法令に基づき払戻しが認められる場合を除いて、チケット保有者は当法人に対してチケットの払戻しを求めることはできません。」

#### 第35条(転売禁止)

##### 第1項

「チケット保有者は、第36条に定められた場合を除いて、チケットを第三者に転売することはできず、インターネット、新聞、チケットショップ等の場所または

媒体を問わず、チケット転売の申出や広告をしてはなりません。また、チケットを、他の商品またはサービスと共に、またはその一部として第三者に提供することはできません。これには、チケットのQRコード等の券面情報の提供やTOKYO 2020 IDの第三者への移管など、チケットにより認められまたは表象される権利を第三者に移転する行為を含みます。」

#### 第2項

「東京 2020 チケット規約に違反して販売または販売の申出もしくは広告が行われたチケットは無効となります。無効となったチケットについては、当法人から返還を求められることがあります。無効となったチケットの交換または払戻しはいたしません。」

#### 第36条（転売禁止の例外）

##### 第1項

「当法人から直接購入したチケットの第三者への譲渡は、東京 2020 公式チケットリセールサービスを利用した購入価格での再販売のみが認められます。ただし、チケット購入者は、チケット購入者の親族または友人、同僚その他の知人に対する場合に限り、同サービスによらずチケットを譲渡することができます。この場合でも、譲渡代金その他の譲渡対価として、チケットの券面額を超えた金銭または利益を受領してはなりません。」

以上のように、被告が本件各条項を設けることによって達成しようとする前記各目的を達成することは、本件各条項を同時に設けるように消費者の権利を全面的に制限し、消費者に著しい不利益・損害を被らせる結果をもたらす方法によらずとも、より緩やかな制限による方法によっても十分に達成可能である。

#### (9) まとめ

以上より、被告が前記各目的を達成するために、消費者の権利に対する制限がより緩やかで（制限的でなく）、消費者の被る不利益・損害がより少ない他の手段・方法を容易に用いることが客観的に見て十分に可能である。

にもかかわらず、被告は、そうした手段・方法を用いず、本件各条項を設けることによって消費者に不利益・損害を与え、消費者の権利を著しく制限しているものと評価できる。

よって、本件各条項の存在は、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に、両当事者の衡平を損なう形で侵害しているものと評価できるので、本件各条項は、信義誠実の原則に反し一方的に消費者の利益を害するものといえる。

したがって、本件各条項は、消費者契約法第10条の後段要件該当性も満たすので、同法第10条が適用され無効である。

#### 3 本件各条項が消費者契約法第9条第1号に該当するかどうかの検討

##### (1) 消費者契約法第9条第1号は以下のように定めている。

次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

1号 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条

項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

(2) この点、確かに、本件各条項の形式（体裁）は、「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」にそのまま当てはまらない。

しかし、キャンセル不可条項の趣旨は、キャンセルそれ自体を認めず、支払済みのチケット代金の払戻には一切応じないという効果を持つものであるから、売買契約又は準委任契約のキャンセルには応じるが、その場合には、キャンセルに伴う損害賠償・違約金として支払済みのチケット代金全額を徴収するという条項と全く同じ機能・効果を有する。

他方で、仮に、キャンセル不可条項が存在するが、転売禁止条項は存在せず、転売によって支払済みのチケット購入代金を回収する途が開かれているのであれば、消費者は支払済みのチケット購入代金を転売によって回復することが可能となるので、消費者契約法第9条第1号を検討する必要性に乏しい。

しかし、被告はキャンセル不可条項と転売禁止条項を同時に規定しており、これは、結局、本件チケット売買契約（又はU S Jでの役務提供についての準委任契約）が消費者から解除（キャンセル）された場合は、これに伴う損害賠償・違約金として、支払済みのチケット代金全額を消費者から徴収する（＝支払済みのチケット代金全額を返金しない）という条項が存在することと全く同じである。

よって、本件各条項が同時に存在していることから、これら2つの条項は「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」といえる。

(3) 次に、被告が違約金として徴収する支払済みのチケット代金の額が、チケットのキャンセル（解除）の事由、時期等の区分に応じ、本件チケット売買契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるものといえるかどうかを検討する。

まず、消費者が購入したチケットをキャンセルする場合は、被告は当該チケットを再販売することが困難となり、売上・利益が減少してしまうという「損害」が観念しうる。

しかし、チケットがキャンセルされても、被告は、当該チケットを再販売することで容易に売上・利益の減少という損害の回復ができる。

そもそも、買い占め屋によるチケットの高額化を防止することが転売禁止条項を創設した大きな理由なのであるから、役務提供前のチケットの再販売は極めて容易であると推測でき、ましてや、年間1460万人（2016年度）もの入場者数を誇る、わが国を代表する超人気娯楽施設であるU S Jを運営する被告がチケットのキャンセルが生じた場合に容易に再販売ができないという事態が生じるとは俄には想像できず、被告が、得られたはずの利益を失うという「損害」の発生は想定しにくい。

次に、時期を問わず無制限にチケットのキャンセルを認めた場合、当該チケットの利用日とあまりに近接した時期にキャンセルがなされると、再販売が困難となり、被告には、得られたはずの売上・利益を失うという「損害」が発生することも観念しうる。

しかしながら、このような場合には、消費者のキャンセルの時期とキャンセル対象



のチケットの利用日の時期的区分を設け、キャンセルの可否・キャンセルに際して徴収する違約金や手数料の違いを設けるなどの対応が可能であり、本件各条項のように、理由・時期の如何を問わず、一切のキャンセルを認めず、一切の払戻にも応じず、転売も一切認めないという条項を定めることは、消費者に対し、過大な負担を強いる結果となって平均的損害を超える損害賠償・違約金を消費者から徴収することに他ならない。

さらにいえば、キャンセルの時期と当該チケットの利用日までに相当の期間が空いている場合には、既に述べたように、被告にとっては、当該チケットを他の顧客に再販売することは十分に可能であり、本来、被告の営業努力によって埋め合わせをすべきものであって、チケット購入のキャンセルを認めないこと（消費者からチケット代金全額に相当する違約金を徴収すること）によって埋め合わせるべき性質のものではない。

以上より、少なくとも、チケットのキャンセル日と当該チケットの利用日との間に相当の期間が空いている場合において消費者によるチケットのキャンセルがなされたとしても、被告には何らの損害も発生しないといえる。

したがって、本件各条項は、チケット購入のキャンセルをした消費者から、一律に、チケット代金全額の違約金または損害賠償を負担させる規定であり、消費者契約法第9条第1号の「…消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害」がゼロであるにもかかわらず、消費者に契約金額の100%相当額を負担させるものである。

よって、同法同条同号の「当該超える部分」は契約金額の100%全額となり、本件各条項全部が無効となる。

(4) 以上より、本件各条項は、消費者契約法第9条第1号に反して無効である。

#### 4 まとめ

以上より、本件各条項は、消費者契約法第10条及び同法第9条第1号に違反して無効である。

### (契約条項目録)

#### 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。

以 上