

2023年6月5日

株式会社スターリーナイトカンパニー  
代表取締役 木村敏彰様

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：松田  
〒540-0024 大阪市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  
ウェブサイト : <http://www.kc-s.or.jp>

## お問合せ

当団体は、団体訴権を行使することを主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ウェブサイトをご参照ください。）

既にご承知のとおり、2023年4月5日、当団体は、特定適格消費者団体として、貴社に対し、貴社が企画したものの中止をされた「Lantern Night～空飛ぶクリスマスツリー～2021」における2021年12月17日及び19日のイベント・チケットの返金義務に関して、共通義務確認訴訟を大阪地裁に提起しました。当団体としては、貴社が速やかに返金義務を認め、それを履行することを強く要求します。

他方で、当団体は、消費者利益に対して不当な契約条項等について差止請求権を持つ適格消費者団体として、貴社の現行のチケット規定の違法性についての検討も行っております。

つきましては、当団体は、貴社に対し、不当な契約条項等について差止請求権を持つ適格消費者団体として、下記のとおり質問がございますので、本年7月7

日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

当団体は、今回の質問に対する貴社の回答を基に差止請求訴訟の検討を行いますが、当団体としては、貴社が自主的にチケット規定の改善に取り組まれることを強く求めます。

しかしながら、貴社が具体的な対応をされない場合には、消費者契約法等に基づき差止請求訴訟を行う場合もあることをお知りおきください。

なお、この「お問合せ」及び貴社からの回答についてはその有無を含め、随時当団体ウェブサイトにて情報公開いたします。

## 記

### 1 チケット規定の有効性及びその運用状況（チケット代金返還額実績等）・イベント中止保証付きチケットについて

貴社はチケットに関して「チケット規定」(※)を作成され、このチケット規定は2022年10月27日より実施すると記載されております（同チケット規定第11条）。

※ <https://www.lantern-night.com/%E3%83%81%E3%82%B1%E3%83%83%E3%83%88%E8%A6%8F%E5%AE%9A>

2023年5月26日確認

#### (1) 通常チケットについて

##### チケット規定

第2条：(サービスの中止・中断・変更等)

当社は、以下の事項に該当する場合、本イベントの運営を中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞できるものとし、返金はございません。

戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、大雨、洪水、津波、火災、停電、感染症拡大、その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合

当社は、前項に基づく本イベントの中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞について、利用者、又は第三者に対し一切の責任を負わないものとします。

#### ① チケット規定の適法性について

通常チケットについて、貴社のチケット規定第2条の定めは「当社は、以下の事項に該当する場合、本イベントの運営を中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞できるものとし、返金はございません。戦争、暴動、騒

乱、労働争議、地震、噴火、大雨、洪水、津波、火災、停電、感染症拡大、その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合」「当社は、前項に基づく本イベントの中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞について、利用者、又は第三者に対し一切の責任を負わないものとしします。」とされています。

この点、民法第536条1項には、当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債権者は反対給付の履行を拒絶できる旨定められています。

このため、民法第536条1項によれば、本件イベントが強風を理由に履行不能となり、中止された場合、貴社は、反対給付であるチケット代金を不当利得として消費者に対して返還すべきこととなります。

しかし、貴社のチケット規定第2条は、上記のとおり、チケット代金を返金しないと定めており、民法第536条1項と異なる定めをしています。

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って、民法第一条第二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。」と定めています。

そして、貴社のチケット規定第2条は、民法第536条1項に比して、消費者の権利を制限するものであり、また、強風という当事者双方の責めに帰することができない事由による本件イベント中止のリスクを、全て消費者に一方的に負わせるものですから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

したがって、当団体は、貴社のチケット規定第2条は、消費者契約法第10条により無効と考えます。

この点について、貴社のご意見をお願いします。

② 貴社が開催したイベント「Lantern Night ～空飛ぶクリスマスツリー～2022。」(以下「同イベント」といいます。)のこれまでの返金要請の状況、返金の状況

貴社が開催された、同イベントにおける、通常チケットについての返金要請の件数、返金要請の時期、それぞれの返金要請に関する対応結果(拒否、返金、他イベントへの振替など)をご教示ください。

返金については、各返金要請に対し、いくら返金したのか具体的な額・時期・方法(振込など)、振替については、振替としてあてがわれたイベン

トの内容及びその開催時期、通常チケット購入者中振り替えられたイベントに参加した参加者の人数あるいはその割合をご教示ください。

返金、振替以外の対応をした場合にはその内容をご教示ください。

(2) イベント中止保証付きチケットについて

貴社ウェブサイト内、同イベント（Lantern Night ～空飛ぶクリスマスツリー～2022）「チケット情報」での案内（京都会場の例）には以下の記載があります。

※ <https://www.lantern-night.com/kyoto>

2023年5月26日確認

通常チケット		
大人	入場券+ランタン	6,500円
子供（6歳から12歳）	入場券	2,500円
幼児（0歳から5歳）		入場無料
※通常チケットご購入の場合、天候や感染症拡大防止等のやむを得ない理由でのイベント中止、お客様都合によるお申込み後の返金・振り替えはお受けしておりません。		
イベント中止保証付きチケット		
大人	入場券+ランタン	8,500円
子供（6歳から12歳）	入場券	3,500円
幼児（0歳から5歳）		入場無料
※イベント中止保証付きチケットについて イベント中止保証付きチケットをご購入頂くと、イベントが中止になってもチケット代金の返金*が可能になります。 *返金額は、通常チケットの金額となります		

① イベント中止保証付きチケットの返金額の定め適法性について

上記貴社ウェブサイトにおける記載を見ますと、「イベント中止保証付きチケット」についても、全額が返金されるわけではなく、返金されるのは通常チケット代金相当額のみで、保証料に当たる部分は返金されないと規定されています。

保証料相当額を返金しない点は、上記（1）①と同様に、当事者双方の責めに帰することができない事由による本件イベント中止のリスクを全て消費者に一方的に負わせるもので、このような返金額の定めは無効と考えます。

この点について、貴社のご意見を申し上げます。

② イベント中止保証付きチケットの販売を始めた時期、販売を始めた理由をご教示ください。

③ これまでの返金要請の状況、返金の状況

同イベントで販売され、実際に購入された通常チケットとイベント中止保証付きチケットの数をご教示ください。各チケットの販売数をお答えいただけない場合は、総販売数における、通常チケットとイベント中止保証付きチケットの割合をご教示ください。

また、イベント中止保証付きチケットについて、返金要請の件数、返金要請の時期、それぞれの返金要請に関する対応結果（拒否、返金、他イベントへの振替など）をご教示ください。

返金については具体的な額・時期・方法（振込など）、振替については振替としてあてがわれたイベントの内容及びその開催時期、イベント中止保証付きチケット購入者中振り替えられたイベントに参加した参加者の人数あるいはその割合をご教示ください。

## 2 中止実績、中止判断基準

(1) 貴社の下記イベントで中止したイベントがあればご教示ください。

中止した場合、その中止理由、返金・振替などの対応結果をご教示ください。

### 記

① 花見灯夜 東京スカイランタン

会場：東京（屋内企画・新宿住友ビル三角広場）

開催日：2023年3月31日、4月1日、4月2日

② Lantern Night ～空飛ぶクリスマスツリー～2022

会場：大阪（屋内企画・大阪南港ATCホール）

開催日：2022年12月16日、12月17日、12月18日

会場：京都（屋外企画・木津川運動公園）

開催日：2022年12月23日、12月24日、12月25日

③ セブンスカイランタン祭り2022

会場：東京（屋内企画・新宿住友ビル三角広場）

開催日：2022年7月22日、7月23日、7月24日

会場：京都（屋外企画・木津川運動公園）

開催日：2022年7月26日、7月27日、7月28日

④ 春と光をめぐる旅 夜に咲く幻の桜

会場：バスツアー（ランタンイベント：屋内企画・兵庫但馬ドーム）

開催日：2022年3月20日、3月21日、4月2日、4月3日、  
4月16日、4月17日

⑤ Lantern Night ～空飛ぶクリスマスツリー～2021

会場：大阪（屋外企画・住之江公園）

開催日：2021年12月17日、12月18日、12月19日

(2) 中止判断基準

- ① 貴社のウェブサイト（※）に記載されているイベントの「中止判断基準」を見ますと、「雨 屋外開催の場合」において、中止降水量基準を、前日・当日2mm以上（若しくは、リリース予定時間雨量1mm以上）の場合に中止すること、中止風速基準を前日7m/s上若しくは当日6m/s以上の場合に中止することと記載されていますが、それぞれの基準を採用される根拠をご教示ください。

※ <https://www.snc-ts.com/CancellationCriteria.php>

2023年5月26日確認

- ② 上記「中止判断基準」の「イベント最中」の降雨時について、「現場判断」で、降水量が2mm以上か否かを判断されるとのことですが、その計測方法あるいは判断方法をご教示ください。

3 チケット規定の免責事項（第6条）について

貴社チケット規定第6条において、「通信回線の混雑またはコンピュータシステム上の不慮の事故等により、チケット予約の成否の確定またはその通知に遅れが生じた場合」には、貴社は一切責任を負わないと規定されています。

チケット規定

第6条：(免責事項)

通信回線の混雑またはコンピュータシステム上の不慮の事故等により、チケット予約の成否の確定またはその通知に遅れが生じた場合や申込が不能の事態となった場合、これによりお客様または第三者に生じた損害に対し、当社は一切責任を負いません。

※ <https://www.lantern->

[night.com/%E3%83%81%E3%82%B1%E3%83%83%E3%83%88%E8%A6%8F%E5%AE%9A](http://night.com/%E3%83%81%E3%82%B1%E3%83%83%E3%83%88%E8%A6%8F%E5%AE%9A)

2023年5月26日確認

当該通信障害等の事象について、貴社の通信機器の不具合が原因である場合等、貴社の過失等に基づく事象についても、免責されるとされているのか、この点についてもご教示ください。

また、これまでの通信障害の事例、および、その際の苦情・返金要請の数・内容、それに対する貴社の対応の内容をご教示ください。

#### 4 イベント運営態勢について

##### (1) イベント現地での態勢について

本書2(1)①～⑤のイベントの中には、「ランタンが人数配布されない」、「現地でのクレームに対して適切な対応がとられていない」など、現地での対応不足がうかがわれる苦情も聞き及んでいます。

そこで、2(1)①～⑤のイベントについて、貴社のスタッフの数、それぞれの役割(チケット販売担当、現地対応などの運営態勢)をご教示ください。

また、現地で対応するスタッフのうち、貴社が雇用している人の数、ボランティアスタッフとして参加している人の数をご教示ください。

併せてそれぞれのイベントについて、貴社が想定していた上限参加人数をご教示ください。

##### (2) チケット購入やキャンセル受付の電話対応の態勢について

上述の2(1)に挙げたものに限らない貴社のイベントについて、チケットキャンセル申込時に、「貴社と電話がつながらない」、「電話がつながっても担当者から折り返しご連絡します。と述べるのみでその後連絡がない」など、電話対応が不十分であることをうかがわせる苦情を聞き及んでいます。

そこで、2(1)①～⑤のイベントについて、チケット購入・キャンセル受付・クレーム対応のための電話業務にあたる貴社従業員の人数、電話回線の数等、電話対応の態勢の内容をご教示ください。

以上