

2023年9月28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 西島 秀向

【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 : <https://www.kc-s.or.jp>

申入書

貴社より2023年7月7日付「回答書」(以下「回答書」といいます。)を受領しました。ご回答ありがとうございました。

当団体において、回答書について検討した結果、貴社の契約書には、消費者契約法上の問題があるとの判断に至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、消費者契約法第12条3項に基づき、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本「申入書」に対するご回答を、2023年10月26日までに、書面にて、当団体事務局宛て、ご送付くださいますようお願いいたします。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「申入書」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答の有無・回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公開いたします。

当団体と貴社との間において別件被害回復訴訟が係属しておりますが、本申入れは差止請求としての申入れであり両者は請求内容が異なります。別件被害回復請求訴訟の係属は回答を拒否される正当理由とはなりませんことにご留意ください。

申入れに対する貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

記

申入れの趣旨

貴社チケット規約（規定）（以下「貴社規約」といいます。）第2条及びイベント中止保証付きチケットに関する定めを、消費者契約法第10条に適合するように改めてください

貴社規約第6条を、消費者契約法第8条1項1号及び同項3号に適合するように改めてください。

申入れの理由

第1 条項の内容

①貴社規約第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、返金はありません。

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。

②イベント中止保証付きチケットに関する定め

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。

③貴社規約第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。

第2 申入れの理由

1 貴社規約第2条による消費者の権利の制限

- (1) 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。
- (2) 貴社がイベントを実施するに際して、イベントが自然災害等を理由として履行不能となった場合には、民法第536条1項に鑑み、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返還すべきこととなります。
- (3) しかし、貴社規約第2条は、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。
- (4) 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1条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。」と定めています。
- (5) 貴社規約第2条は、自然災害等に起因する中止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規定となっています。

また、貴社は、過去、貴社の判断により、「強風」によりイベントを中止した際、貴社規約第2条に基づき、消費者に返金をしないという運用をされています（なお、「強風」は貴社規約第2条の事由として列挙されておらず、貴社が実際に中止したイベントが「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」に該当しないことについては、係争中の別件訴訟において主張したとおりです。）。
- (6) 以上の事情に鑑みると、貴社規約第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、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として、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項となっています。

したがって、貴社規約第2条は、消費者契約法第10条により無効と考えます。
- (7) なお、イベント中止保証付きチケットに関する定めは、貴社規約第2条が有効であることを前提として、自然災害等に起因する中止の場合でも、「通常チケットの金額」については、例外的に返金（通常チケット

の金額のみの返金)すると定められています。

- (8) しかし、貴社規約第2条が消費者契約法第10条により無効と考える以上、イベントが中止となったチケットが「通常チケット」の場合であると「イベント中止保証付きチケット」の場合であろうと、同じ扱いとなるはずです。
- (9) したがって、イベント中止保証付きチケットの購入者に対し、通常のチケットよりも高額な料金を徴収することやイベントが自然災害等に起因する中止の場合に通常チケット代金しか返金しないことは、貴社規約第2条が消費者契約法第10条により無効と考える以上、同様に、消費者契約法第10条に違反するものとして、無効と考えます。

2 貴社規約第6条による消費者の権利の制限

- (1) 消費者契約法第8条1項は、「次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。」としたうえで、同項1号で「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項」と定め、同項3号で「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項」と定めています。
- (2) 貴社規約第6条では、「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。
- (3) 当該規約は、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債務不履行や不法行為にあたる場合にも、貴社の損害賠償責任を全部免除する規約となっています。
したがって、貴社規約第6条は、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効と考えます。

3 結論

以上のとおり、貴社規約第2条及びイベント中止保証付きチケットに関する定めは、消費者契約法第10条により、貴社規約第6条は、消費者契約法第8条1項1号・3号により、いずれも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