

消費者支援機構関西 (KC's) は、「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」(USJ) を運営する合同会社 ユー・エス・ジェイ (以下「USJ社」といいます) がUSJ等のチケットを販売するWEBチケットストア利用規約 (以下「同社規約」といいます) について検討し、2017年4月以降、同社と文書等でやり取りを進めてきていましたが、同社規約の一部条項が消費者契約法10条に反し不当と思われる点があると判断し、2018年12月5日付で概要以下の内容の「申入書」を送付しました。

なお、今回の同社規約の検討は、消費者からの情報提供がきっかけでした。

不当と思われると判断した同社規約

第3条 (禁止行為について) の1項

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。

第8条 (キャンセル・変更について) の1項

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。

KC'sが問題と考えている点

- ① チケット購入者とUSJ社との間には、同社がアトラクションなどのサービス (役務) を提供することへの対価として、消費者がチケット購入代金を支払うという準委任契約が成立していますが、準委任契約は民法上原則としていつでも解除することができます。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、購入者は法令の範囲内でチケットを自由に処分することができます。実際、同種取引では、購入後の事情により役務提供を受けることができなくなった購入者は、解約して代金の返還を受けたり、チケットを転売して代金を回収することが広く認められています。しかし、上記の同社規約によれば、消費者には転売も解約も認められていません。
- ② 同社規約第8条1項但書によれば、購入者に法令上の解除または無効事由がある場合はキャンセルが可能と解釈できますが、USJ社が、どのような場合にいかなる基準と手続のもとでキャンセルの可否を認めているのかは全く不明確なため、消費者による第8条1項但書に基づくキャンセルは事実上不可能と言わざるをえません。
- ③ したがって、上記の同社規約は、チケット購入者の解除権の行使を制限しているうえ、チケットの譲渡による購入代金の回収も禁止しており、こうした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。

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 (以下「チケット不正転売禁止法」といいます) と今回の申入れの関係

おりしも、2018年12月8日、チケット不正転売禁止法が成立 (2019年6月14日から施行される予定) しましたが、同法は、チケットの転売のうちいわゆるダフ屋行為等、すなわち一定の条件 (入場資格者や座席が指定されている等の条件) を備えた特定興行の入場券を、興行主の同意を得ることなく業として販売価格を超える価格で転売するものを「特定興行入場券の不正転売」として罰則付き (1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金あるいはその併科) で規制するものです。

USJ社も、悪質な転売者によるチケットの買い占めや高額化を防止する目的で転売禁止規約をおいていることは理解できなくはありません。しかし、不正転売防止のために、消費者のいかなる転売も一切認めないというのは、消費者の権利を一方的かつ過度に制限するものと言わざるをえません。今回の申入れを契機に、USJ社に対し、より適切な規約、制度に改めることを求めています。

WEBチケット利用規約の「キャンセル及び転売禁止条項」についての申入れ

NPO法人 消費者支援機構関西 (KC's)