

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) 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) について、2017年4月以降、同社と文書等でやり取りを進めていましたが、同社規約の一部条項が消費者契約法10条に反し不当な点があると判断し、2019年10月16日、大阪地方裁判所に、契約条項の削除等を求める差止請求訴訟を提起しました。第1回弁論期日は同年12月20日に実施され、USJ社は差止請求を認めない旨の答弁をしました。実質的なUSJ社の主張は、次回2020年3月6日の弁論準備期日において提出されることになります。

差止対象とした同社規約

今回の訴訟で差止の対象とした同社規約は以下のとおりです。

- ① 第8条第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。」(以下、キャンセル不可条項)
- ② 第3条第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。」(以下、転売禁止条項。なお、同項のうち「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。」との条項部分は差止対象にはしていません)

KC'sが差止請求訴訟を提起した理由

- ① 今回差止対象としているのはWEBチケットストアの利用規約ですが、USJのチケットは多種多様で複雑なため誤って購入をしたり、あるいはチケットをWEBで購入した後で購入者に色々な事情(病気や仕事によるやむを得ない予定変更など)が生じて、購入者がチケットを利用できなくなるということは避けられません。このような場合、消費者としては、キャンセルをしてチケット代金の返還を受けるか、チケットを第三者に転売して代金相当額を回収したいと思うのは極めて当然のことではないでしょうか。

しかし、上記の同社規約によれば、このようなやむを得ない場合においても、消費者にはキャンセルも転売も認められていません。すなわち、チケットを利用できないにもかかわらず、その代金相当額を取り戻す方法がないのです。

- ② 2019年6月14日からチケット不正転売禁止法が施行されており、チケットの転売には一定の規制が必要とされています。しかし、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不正転売として規制するものであり、チケット転売のすべてが制限されているものではありません。
- ③ KC'sも、不正転売は規制されるべきと考えていますが、USJ社の上記規約は、チケット購入者のキャンセルも転売もともに禁止しているため、やむを得ずチケットが利用できなくなってしまった場合にも、消費者がチケット代金を回収する手段が全くないという不合理な結果を生み出しており、消費者の権利を一方的かつ過度に制限する不当条項といわざるを得ません。実際に、KC'sの調査でも、全国の消費生活センターには、USJ社のキャンセル不可条項に関する苦情・被害相談が相当数寄せられています。
- ④ KC's は、やむを得ずチケットが不要となってしまった場合に消費者がチケット代金を回収するための手段としてキャンセルが認められるべきであり、また、同様の場合のチケット購入費用の合理的かつ適切な回収手段として、営利の目的でない範囲の定価以下の適正価格での転売が認められるべきと考え、購入後のチケットのキャンセル及び転売をともに禁止する上記の同社条項について使用差止めを求めるため、今回の訴訟を提起したものです。

訴状等の詳細は、http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000957をご参照ください。

団体
訴権への展開

ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの WEBチケットストア利用規約の 「キャンセル及び転売禁止条項」について 差止請求訴訟を提起しました

NPO法人消費者支援機構関西(KC's)