

団体 訴権への展開

適格消費者団体と「差止訴訟」 USJのチケット利用規約をめぐる差止訴訟

特定NPO法人消費者支援機構関西(KC's)

適格消費者団体は、多数の消費者の利益を目的に、消費者契約法に反する勧誘行為や契約条項の使用の差止を裁判で行使することができます。そのきっかけは、消費者の皆さんから寄せられる疑問や苦情、問合せにあります。差止請求は、消費者の利益を損なうおそれがあれば法的には行使できますが、実際には消費者からの情報がきっかけになるのです。

一方で、差止請求を実際に行使するについては、極めて法的な判断をする必要があります。消費者の素朴な疑問を差止請求につなげるためには、その疑問を法的に分析して、差止請求が認められる法的な要件にあてはめる必要があるのです。その検討には、弁護団の先生方はもちろんとして、理事会でも喧々がくがくの議論がなされます。あまりに法的に詳細な議論過ぎて、時に何が問題だったのか分からなくなってしまうことすらあります。

そんな準備をしても、適格消費者団体がする差止請求が必ず「勝訴」できるわけではありません。個々の消費者が感ずる疑問が、必ず法的な「差止」につながるわけではないのです。

私たち消費者支援機構関西(KC's)が、今、争っている事案に、世界的に著名な遊園地であるユニバーサル・スタジオ・ジャパン(USJ)を運営する合同会社ユー・エス・ジェイに対する差止請求事件があります。USJの「WEBチケットストア利用規約」には、「(法令の解除、無効などを除いて)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」、それに「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」と規定されています。簡単にこれらの条項をまとめれば、消費者は、USJに債務不履行などが無い限り、どんな理由があっても、一度購入したチケットを解約したり、他人に譲ったりすることができないことになります。遊園地にせよ、コンサートにせよ、私たちはチケットを購入します。そんな消費者にとって身近なチケットなのですが、その法律的な性質は必ずしもはっきりしていませんでした。今までは、チケットは無記名債権で、逆に言えば、チケットを持っている人がその権利を行使できることが当たり前だったように思います。ただ、チケットの高額な転売やそれを目的とする買い占めが行われる結果、本当に行きたい消費者がチケットを購入できないという事態が生じました。チケットの券面額を超える金額での転売を禁止するチケット不正転売禁止法も令和元年6月14日から施行されています。ただ、その法律でも、券面額の範囲内での譲渡を禁止しているわけではありません。一方で、国民生活センターは、転売チケットに関するトラブルの増加に注意喚起を行っています(国民生活センター「“推し”に会えない!?転売チケットの購入トラブルが急増中!」2022年8月4日)。

KC'sはUSJに対して、チケットの解約も転売も認めないことは、消費者の権利を一方的に制限するとして、その使用差止を求めて、2019年10月16日に訴訟を提起しました。大阪地裁は、2023年7月21日の判決で、KC'sの請求を棄却しました。つまりは、差止請求は認められなかったのです。判決は、チケット購入契約は民法に定めのない無名契約であって、消費者からの任意解除権は認められないとします。そして、転売を一切禁止することは、高額な転売を禁止するためのひとつの方策であり、その利益は消費者にも生じていると判断しています。なるほど、そのように評価することができるのかもしれませんが、結果的に言えば、それはそのチケットを無駄にせざるを得なくなった消費者の損失によって、そうした利益が確保できているとも言えます。こうした利益を実現するためには、本当に、キャンセルと転売の双方を禁止することしか、その方策はないのでしょうか。コンサートのチケットなどでは、その販売会社がリセールの仕組みを機能させてもいます。そうした仕組みをお互いに考えるために、法理論としての差止をどう組み立てていくのか。悩みはつきません。

2023年8月3日、KC'sはこの事件を大阪高裁に控訴しました。私たちは、差止訴訟を通して、改めてチケットをめぐる公正な取引を実現するための法理論を考えてみたいと思っています。