

エンタメが熱い。

人気アーティストのコンサートチケットはなかなか手に入らない。だから、チケットを手に入れることができたコンサートは、誰にとっても、非日常な空間で、大切な時間になる。

そのコンサートを提供する事業者3社に対して、令和5年2月16日に、消費者庁が景品表示法に基づく措置命令を出した。コンサートは、令和4年5月21日、22日に東京ドームで行われた「L'Arc~en~Ciel 30th L'Anniversary LIVE」。このコンサートでは座席がSS席、S席、A席に分けられていた。それぞれ、SS席は2万2千円、S席は1万6500円（メモリアルグッズ付）、A席は1万1千円。そして、令和4年1月1日から同年5月18日までオフィシャルウェブサイトに掲示されていた会場の座席レイアウトでは、SS席は1階アリーナ、S席は1階スタンド席、A席はバルコニー席または2階スタンド席であることが図示されていた。ところが、実際には、SS席でも1階スタンド席であったり、S席であっても2階の座席であったりした。A席は2階のスタンド席でも後方部分だけだった。それが、実際のものよりも著しく優良であるという広告表示であり、景品表示法に反すると判断された。

この消費者庁による措置命令は、コンサートの席がどこかは消費者にとって価値ある情報だとした重要で適切な判断である。ただ、一方で、30周年記念コンサートに参加できた個々の消費者の残念な思いに対する対応は、措置命令では現実のものにすることはできない。具体的には、コンサート代金の返金が措置命令で当然に実現されるわけではないのである。私たち消費者支援機構関西（KC's）は、令和5年5月29日に、コンサート提供事業者3社に対して、座席レイアウトが変更された理由や座席ごとのチケット販売枚数などを開示するよう求める「お問合せ」を送った。事業者からは、9月29日に、消費者庁と協議中であることを理由に、回答は控える旨の連絡があった。その後、10月10日に、返金対象者に個別メールで通知をするとともに、表示と実際の席の値段の差額についての一部返還を行うとの連絡があった。事業者が関与して返金がなされることになったことは評価できる。ただ、返金の期間は10月30日までの1カ月間。現在では、一部返金に関するウェブも削除されている。

コンサートチケットは、S席、A席などと場所によって値段が異なっている。ただ、それがどの場所なのかが事前に明示されていることは稀である。今回は、公式ウェブにそれが明示されていたから、それとは異なる座席の割当てを問題とすることができた。逆に言えば、値段の違いによる座席を事前に示す必要はないか。最近のPopsやRockは、単に観客が音楽を聴くだけではない。合いの手を入れたり、いっしょに歌ったりと、曲そのものに聴衆が参加することで音楽そのものが成り立っている。だとすると、コンサートに対する消費者の期待は音が聞こえるというだけにとどまらない。

改めて、形のないサービスに関して、事前にどのような情報が消費者に開示されなければならないのか。どのようなルールが準備されないといけないのか。消費者がかかわることのできないブラックボックスの中でサービスの内容が決まり、それがまったく開示されないことは正しいこととは思えない。そのブラックボックスの中を垣間見せることとなったこの事案を、個別事案で終わらせることは惜しいように思う。

団体
訴権への展開

エンタメが熱い

特定NPO法人消費者支援機構関西（KC's）