

2018（平成30）年11月30日

株式会社ROOKIES 御中

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 埼玉消費者被害をなくす会
〒330-0064
さいたま市浦和区岸町7-11-5
TEL 048-844-8972 / FAX 048-829-7444
理事長 池本 誠司

申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

貴社が運営するウェブサイト「チケットプロモーション」（以下、「本件サイト」といいます。）において公表されている貴社と消費者との間の役務提供契約における利用規約（以下、単に「規約」といいます。）につき、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本申入れに対する回答を、本書面到達後2週間以内に、書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書および貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

貴社の規約のうち、以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

1 規約第1条（チケットプロモーションのご利用資格及びご登録情報について）第5項

「弊社では、ログイン画面に入力頂きましたID及びパスワードを弊社の記録と照合し、これらの一致を確認して取り扱った場合には、ログアウト前の一連の通信は当該ID及びパスワードを会員情報としてご登録頂きました売り手の方・買い手の方によって行われたものとみなします。この際、ID及びパスワードに偽造・盗用・不正使用等の事故があった場合においても、弊社はかかる事由により生じた損害について、一切の責任を

負わないものと致します。」

- 2 規約第4条（売り手の方及び買い手の方が負担する金額）第1項第4号
「1. 売り手の方が負担する料金・費用について
(4) 送付状況の確認が取れない発送方法（普通郵便等）にてチケットを発送した際の発送事故による紛失及び盗難等により、買い手の方へチケットが届かない際は、第11条2項に該当すると判断し送料込売価の全額をキャンセル料金として申し受けます。」
- 3 規約第4条（売り手の方及び買い手の方が負担する金額）第1項第5号
「1. 売り手の方が負担する料金・費用について
(5) 買い手の方より注文があった際に【在庫あり】としながら、他のルートでチケットを売却している事が判明した場合は、第11条2項に該当すると判断し送料込売価の全額をキャンセル料金として申し受けます。」
- 4 規約第4条（売り手の方及び買い手の方が負担する金額）第2項第2号
「2. 買い手の方が負担する料金・費用について
(2) 買い手の方がチケットを注文後、売り手の方より在庫ありの連絡が入った後のチケットのキャンセルは一切お受け致しておりません。万が一ご入金期限迄にご入金が無い場合第6条2項に定めるキャンセル料金を強制キャンセル料金として申し受けます。」
- 5 規約第6条（買い手の方によるチケットのキャンセルについて）第2項
「万が一、買い手の方が、売り手の方より在庫ありの連絡が入った後、ご入金期限迄にチケット代金のお支払いを頂かなかった際は、チケット確保を強制的に解除し、強制キャンセル料金と致しましてチケット代金の全額を申し受けます。」
- 6 規約第7条（買い手の方によるチケット代金のお支払い及び所有権の移転について）第2項
「ご入金期限迄のご入金が間に合わない場合は、必ずご入金期限同日のPM 6:00迄に、弊社まで一度ご連絡下さいませ。弊社より売り手の方にその旨の連絡を行い、売り手の方にご入金期限延長の可否の問い合わせを行います。ご連絡を頂かないまま、ご入金期限迄にご入金が無い場合は第6条第2項に定めます通り、チケット確保の解除を行い、チケット代金の全額を強制キャンセル料金として申し受けます。」
- 7 規約第11条（ファンクラブ優先席・先行予約分等の手元に届いていないチケットの掲載について）第2号
「売り手の方は、売り手の方の手元に無いチケットを掲載する場合は、下記の条件を承諾した場合のみ掲載する事が出来ます。但し、弊社の判断により掲載を削除する場合がございます。
(2) 万が一、買い手の方へチケットを送付出来ない場合は、売価と同額のキャンセル料金を申し受けます。」
- 8 規約第20条（弊社の役割と免責について）第3項

「弊社は、売り手の方と買い手の方のチケット売買を安心・安全に行う事の出来るシステムをご提供する立場におりますので、買い手の方から弊社にご入金頂いた後、実際に到着したチケットの内容に相違があった場合・売り手の方が他のルートに売却及び紛失してしまった際はご入金頂きました代金を全額返金する事を保証致します。但し、弊社が代替チケットの手配をする事は行っておりません。また、弊社は当該コンサート・イベント等を見に行く為の交通費・宿泊費のキャンセル料金や有給休暇に値する賃金及びその他付随費用は一切負担致しません。また損害賠償にも応じません。」

9 規約第20条（弊社の役割と免責について）第5項

「弊社は売り手の方・買い手の方が、全前号の各号の理由等によりチケットプロモーションをご利用になられなかったとしても、売り手の方・買い手の方に発生した損害に付きましては、責任を負担致しません。」

第2 申入れの理由

1 取引成立後の買い手によるキャンセルの場合における手数料の定めについて

(1) 消費者契約法第9条第1号違反

貴社は、規約第4条第1項第4号、同項第5号及び同第11条第2号においてはチケットの出品者（売り手）に、規約同第4条第2項第2号、同第6条第2項及び同第7条第2項においてはチケットの買受希望者（買い手）に対し、一定の条件を具備した場合には送料込売価又は当該チケットの代金額に相当する金員の「100パーセント」、即ちチケット等取引額と同額の金員を手数料として貴社が出品者に請求すると規定しています。

これらの規定は、いずれも貴社が利用者に対してチケット等取引額と同額の違約金を課すことを定める内容と解されます。

他方で、利用者間の取引成立時において貴社が受け取るべき手数料は、通常取引成約時に買い手にかかる負担は送金手数料のみであり、売り手にかかる費用は送料込売価の10パーセント又は800円のいずれか高い額（規約第4条第1項第1号）とされております。このように、貴社が通常取引成約時に受領する手数料は送料込売価の10パーセント（送料込売価が8000円以下の場合は800円）であり、正規の取引において貴社がチケット等取引額の100パーセントまたはこれを超える割合の手数料を得られる状況は極めて例外的な場合に限られます。

消費者契約法第9条第1号によれば、当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える場合に、当該超える部分の違約金等の定

めが無効となる旨、規定されております。ここでの平均的損害とは、同一事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額という趣旨であり、貴社に現実に生じる損害として、契約の種類ごとに合理的な算出根拠に基づき算定される平均値をいいます。

ここで、規約に定める一定の条件を具備した場合に、貴社に送料込売価と同額の損害が発生するかが問題となりますが、貴社には取引成立時に貴社が受け取るべき手数料を超える損害が生じることはおよそ観念することができません。

よって、規約第4条第1項第4号、同項第5号及び同第11条第2号並びに同第4条第2項第2号、同第6条第2項及び同第7条第2項に定める条件を具備した場合の手数料の定めは、消費者契約法第9条第1号に違反し、平均的損害を超える部分については無効となります。

したがって、これらの条項の使用を停止し又は適切な条項に修正することを求めます。

(2) 消費者契約法第10条違反

ア 貴社は、規約第4条第1項第4号、同項第5号及び同第11条第2号並びに同第4条第2項第2号、同第6条第2項及び同第7条第2項に定める条件を具備した場合には、送料込売価又は送料込売価又は当該チケットの代金額に相当する金員の「100パーセント」、即ち送料込み売価又はチケット代金全額に相当する金員を手数料として貴社が買い手または売り手に請求すると規定しています。

これらの規定は、民法第656条及び第651条に定める規定の適用による場合に比して、利用者の解除権を著しく制限するものであると思量致します。

貴社は、貴社が本件サイトにおいて利用者に提供する役務につき、「チケット売買仲介サービス」（規約第20条第2項）と称しているところ、この役務提供契約の内容は仲立委任契約に該当いたします。

仲立委任契約は事実行為の事務処理を委託するものであることから、その法的性質は準委任契約と解され、原則として随時の解約が可能であり、利用者が貴社に不利な時期に仲立委任契約の解除をしたときであっても、貴社の損害を賠償してこれを解除することができます（民法656条、651条）。

本件サイトにおける貴社の役務は、規約によれば、利用者間のチケット等取引の媒介であり、①出品者及び購入者のマッチング、②購入者からの代金預かり、③出品者からの購入者へのチケット等の引渡履行を条件としての出品者への預かり代金の支払いに細分されます。例えば取引成立直後であれば、①の履行が完了していますが、②及び③の履行着手前であり、民法の規定によれば、利用者は貴社に生じた損害を賠償することで貴社との間の仲立委任（準委任）契約を解除する

ことは可能です。

利用者は、貴社に対して適正な損害の賠償を行ったうえで貴社との仲立委任契約を解除する自由を有しているにもかかわらず、貴社より送料込売価又はチケット代金全額に相当する手数料を課されることにより、購入者からの損害賠償請求に上積みしてさらに貴社に対する過大な負担を余儀なくされることから、貴社に対する仲立委任契約の解除権を著しく制限されることとなります。

イ このように、貴社の利用規約は消費者の解除の権利を著しく制限するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条に違反するものと思料致します。

ウ したがって、これらの条項を使用停止又は適切な条項に修正することを求めます。

2 損害賠償責任の全部免除条項について

貴社は、規約第1条第5項にて「ID及びパスワードに偽造・盗用・不正使用等の事故があった場合においても、弊社はかかる事由により生じた損害について、一切の責任を負わないものと致します。」、同第20条第3項にて「弊社は当該コンサート・イベント等を見に行く為の交通費・宿泊費のキャンセル料金や有給休暇に値する賃金及びその他付随費用は一切負担致しません。また損害賠償にも応じません。」、同条第5項にて「弊社は売り手の方・買い手の方が、全前号の各号の理由等によりチケットプロモーションをご利用になられなかったとしても、売り手の方・買い手の方に発生した損害に付きましては、責任を負担致しません。」と規定しております。

消費者契約法第8条第1号は「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する条項」を、同条第3号は「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民法の規定による責任の全部を免除する条項」をそれぞれ無効とする旨規定しております。

本条項は、本件サイトの利用に際して利用者に何らかの損害が生じ、当該損害につき貴社に帰責事由が認められる場合であっても一律に貴社が貴社契約者（消費者）に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項と読めます。

よって、貴社の規約第1条第5項、同第20条第3項及び同条第5項は、消費者契約法第8条第1号及び同条第3号に違反し、無効となります。

したがって、これらの条項の使用を停止し、又は適切な条項に修正することを求めます。

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局長 岩岡 宏保

TEL : 048-844-8972 FAX : 048-829-7444