

2025(令和7)年10月1日

エンターテイメント株式会社 御中

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

E-mail nakusukai.01@saitama-k.com

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。2009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。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項等についての検討を行っております。

貴社が運営する「チケジャム」の約款等について、当会からの問合せに対し、貴社より、2024年11月21日付及び2025年3月18日付「お問合せについて」、各々ご回答を頂きました（以下「貴社ご回答」といいます。）。

この度、貴社ご回答を踏まえて、下記のとおり申入れをさせていただきます。つきましては、本申入書に対するご回答（申入れを拒否される場合にはその理由も）を、2025年10月22日までに書面にて当会まで送付いただきますようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からのご回答の有無・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

- 1 貴社利用規約28条2項について、削除又は適切な条項に修正してください。
- 2 貴社利用規約第28条第4項前段中、「商品代金額に相当する金額を上限として」の部分を削除し、適切な条項に修正してください。

第2 申入れの理由

貴社は、貴社運営サイト「チケジャム」内において、チケットの発行者が転売を禁止し、転売した者から入手した者に対して利用を認めないと公に表明しているチケットについても、これを知りつつ、商品として取り扱い、転売を仲介し、

これによって、対価を得ています。

しかしながら、一方で、貴社は利用規約10条2項(2)において、第三者の権利を侵害する商品の出品を禁止するなどしています。

チケット発行者が有償での譲渡を禁止している商品を出品することは、チケット発行者の権利を侵害する行為として上記条項や同条項中の(9)にも該当する行為であるところ、貴社は、利用規約11条2項(1)において、購入者が、同10条2項各号に該当する商品を購入することを禁止しています。

そうしますと、規約28条2項は、購入者が利用規約10条2項(2)や(9)に抵触するチケットを購入した際にも、購入者に生じた損害の全部を免責する条項として機能する条項だと考えられます。

また、このように有償での転売を発行者が禁止している商品について、実際にチケットが利用できないことによって生じた損害については、貴社は、情を知りつつ、チケットの仲介を行っていると考えられ、少なくとも未必的故意又は重大な過失に基づく不法行為責任を負うと考えられるところ、貴社の約款28条では、未必的故意又は重大な過失に基づく場合が例外的な場合に該当するかのように記載され、且つ、上限が商品代金相当額に限定されるかのように記載されています。

貴社の手数料が実際に成約した金額の一定割合と規定されていることに照らして、貴社は、転売を禁止されているチケットが貴社サイト内で高額に売買取がなされることによって多大な利益を得ていると評価せざるを得ません。

このような関係にある以上、貴社は、少なくとも、当該サイト内でチケットを購入したにもかかわらず転売禁止等を理由にチケットを利用できない損害を被った者に対しては、原則としてその損害の全額を賠償すべきと考えます。

したがって、これと異なる結論を導きうる利用規約第28条第2項及び第4項については、原則として全額を賠償することが明確に分かる条項に修正していただくよう申入れます。

また、そもそも、転売禁止商品を貴社が扱っていることは、どのような規約を定めようとも、「特定興業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」他各種法令に対する違反行為を客観的には助長するものであることは否定できず、少なくとも貴社自身が商品発行者より転売を禁じられている商品について、貴社サイト内での高額な売買取を禁止する措置をとることがなければ、貴社の商法の違法性や購入者に対する不法行為責任が生じることは免れないように考えます。この点も、ご検討の上、当会の申入れにご回答いただくようお願いします。

<本件に関する問い合わせ>

適格消費者団体

特定費非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
事務局 清水

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