

2026(令和8)年3月5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

差止請求書

第1 差止請求について

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契約法に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します（したがって、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法に定める差止請求に係る訴えを提起することができます。）。

つきましては、本書面到達後1週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答ください。なお、本請求書及び貴社からのご回答の有無・内容等は、消費者契約法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 請求の要旨

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

第2 請求の理由

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、転売価格を基準に手数料を収受し利益を得ています。

しかしながら、一方で、貴社は利用規約第10条2項において、第三者の権利を侵害する商品の出品を禁止する(2)などしており、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、上記条項や同条項中の(9)にも該当しうる行為であるところ、利用規約第28条2項においては、購入者が同第

10条2項(2)や(9)に抵触するチケットを購入した際にも貴社の責任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。

そうすると、同第28条2項は、貴社が、転売禁止を認識しつつ、取り扱って手数料を徴収しているにもかかわらず、当該購入者に対して、貴社の責任を免除する規程であり、消費者契約法8条1項1号及び同3号に違反します。

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、事情を知りつつ、チケットの仲介を行っていると考えられ、その点については常に未必的故意又は重大な過失があり、不法行為責任を負うと考えられるところ、貴社の利用規約第28条4項では、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。

したがって、同第28条4項は、消費者契約法8条1項2号及び4号に違反します。

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2項及び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し入れます。

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。そこで、貴社に対し、上記について、消費者契約法12条3項に基づき、その停止を請求します。

第3 訴えを提起する予定の裁判所

さいたま地方裁判所

《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：清水

TEL：048-844-8972/FAX：048-829-7444

第28条（非保証・免責）

1. 本規約における当社の責任は合理的な努力をもって本サービスを運営することに限られるものとし、本サービスの特定目的への適合性、第三者の権利を侵害していないこと等について、当社は一切責任を負わず、また、いかなる保証もしないものとします。

2. 当社は、会員が本規約に違反したことにより発生した損害、不利益について、一切の責任を負わないものとします。

3. 本サービスを利用するために必要となるハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等は会員が用意するものとし、これらに起因して発生した会員の損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

4. 本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由により会員が損害を被った場合は、当社は損害が発生した直接の原因となった取引における商品代金額に相当する金額を上限として、当該損害を賠償するものとします。但し、当社の故意又は重大な過失に基づく損害については、上限規定は適用されないものとします。

5. 当社の規約に違反しないことがただちに「特定興行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」他各種法令に違反しないことを保証するものではありません。