

チケット転売のトラブル相談 急増！ 国民生活センターが注意喚起

国民生活センターは、ネットでのチケット転売に関する相談が、昨年は2,045件に上ると公表しています。海外の仲介サイトをめぐる相談が増えていると言います。当相談室に寄せられた類似の事例を紹介します。

相談事例

●事例1

10日後に行われるコンサートのチケットをインターネットで見つけたサイトで申し込んだ。定価は1枚1万円ですが、どうしても行きたかったので2枚32,666円をクレジットカード払いにしました。翌日、購入したサイトを確認したら、チケットの転売仲介サイトだったと知りました。コンサートの主催者のホームページには、公式ホームページから申し込んだチケット以外は入場できないと書かれています。解約をしたいのですがどうしたらよいでしょうか。

30歳代 女性

●事例2

中学生の息子が、母のスマホでサッカーの試合チケットを購入していた。チケット代は母のクレジットカードを使って決済していた。観戦チケットは既に通常価格で購入済みである。代金は通常価格の10倍近い金額である。販売店に解約を申し入れたところ、キャンセルは出来ないとされた。相手先は、海外の転売サイトのような。

相談者 40歳代女性 当事者 中学生 男子

処理概要

事例1：チケットを購入した販売サイトは、チケット転売仲介サイトと判明しました。この事例のように海外のチケット転売サイトの場合、正規に比べて高額な料金とチケット代金・手数料であったという場合があります。

また、チケット転売仲介サイト等の利用規約では、「当事者間のトラブルには原則介入しない」との定めがあるのが大半で、サイト側の具体的なトラブル対応は受けられないのが実際です。

事例2：未成年者契約になりますが、母親のクレジットカードを無断で使っています。販売店には、未成年者契約による取消しを求めるよう助言しました。同時にクレジットカード会社にも事情を説明し、未成年者契約による取消しを求めるよう伝えました。ただし、クレジットカードの保管に対する親の責任は問われるのではないかとともに伝えました。

事例の海外のチケット転売業者については、消費者庁が注意喚起を呼び掛けています。

このようなチケット転売の多発を受けて、チケット不正転売禁止法 2019年6月14日施行が施行されています【参考1】

事例から見た問題点

- ① 公式チケット販売サイトと思ったところ、購入したのは、チケット転売仲介サイトであった。このような相談は、海外のチケット転売仲介サイトであることが多い。また、チケット代金も正規代金より高額なことが多い。
- ② 購入した転売チケットは、利用規約等で『キャンセルできない』となっている場合が多い。
- ③ トラブルが生じた場合、チケット転売仲介サイト等が介入せず、解決困難な場合が多い。
- ④ 当日会場に入場できなかった場合、転売仲介サイト等の補償サービスが受けられない場合がある。
- ⑤ インターネット掲示板・SNS等で知り合った相手との取引はリスクが大きい。
- ⑥ 海外のチケット転売仲介サイトは、連絡がとれないなど交渉が難しい。

消費者へのアドバイス

- ① 『チケット購入に際しては公式販売サイトか』、をよく確認しましょう。
- ② 転売チケットの購入には、興行チケット等の規約で転売が禁止されていないかを確認しましょう。
- ③ 不正転売をしてはいけません。
急に行けなくなった場合には、“公式リセールサイト”を利用してそのチケットを希望する人へ転売することが可能な場合がありますので、検討してみましょう。

事業者への要望

チケット転売仲介サイト、インターネットオークション、フリマサービスの運営に当たっては、消費者のトラブル未然防止のために以下を要望します。

- ① トラブル解決を利用者当事者間に任せるのではなく、積極的にトラブル解決のサポートをして欲しい。
- ② 興行主が第三者への譲渡、転売を禁止しているチケットに関しては、その旨の表示を利用者が明確に確認できるよう周知し、トラブルの未然防止を図って欲しい。
- ③ 転売目的で購入したチケットを出品する利用者、転売目的でチケットを購入する利用者を

禁止する利用規約等の整備や利用者への周知（注意喚起）、利用者のパトロールの強化を求める。

【参考1】

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（以下チケット不正転売禁止法）2019年6月14日施行

・規制の対象

業として行う有償譲渡であって、販売価格を超える価格をその販売価格とするものが規制対象となります。国内で行われる映画、音楽、舞踊などの芸術・芸能やスポーツイベントなどのチケットのうち、興行主の同意のない有償譲渡を禁止する旨が券面に表示等されたチケット（特定興行入場券）を興行主の事前の同意なく業として販売価格を超える価格で譲渡した場合に処罰の対象となる場合があります。

罰則 懲役一年以下か100万円以下の罰金または両方。

禁止される行為は

- ・特定興行入場券（チケット）を不正転売すること。
- ・特定興行入場券（チケット）の不正転売を目的として、特定興行入場券を譲り受けること。

・「特定興行入場券」とは

不特定または多数の者に販売され、かつ、次の1から3のいずれにも該当する芸術・芸能やスポーツイベントなどのチケットを言います。

※日本国内において行われるものに限りです。

1. 販売に際し、興行主の同意のない有償譲渡を禁止する旨を明示し、その旨が券面（電子チケットは映像面）に記載されていること。
2. 興行の日時・場所、座席（または入場資格者）が指定されたものであること。
3. 例えば、座席が指定されている場合、購入者の氏名と連絡先（電話番号やメールアドレス等）を確認する措置が講じられており、その旨が券面に記載されていること。

※座席が指定されていない立見のコンサートなどの場合、購入者ではなく、入場資格者の氏名と連絡先（電話番号やメールアドレス等）を確認する措置が講じられており、その旨が券面に記載されていること。

【参考2】

東京2020オリンピック・パラリンピックの観戦チケットについては、ホームページで、下記の掲載があります。

詐欺等の犯罪被害に遭う恐れがありますので、公式チケット販売チャネル（公式チケット

販売サイト、公式チケット販売所、公式チケット販売事業者)以外から、絶対にチケットを購入しないでください。

チケット転売サイト、オークションサイト、フリマサイト等の非公式チャネルや SNS では、無効なチケットや偽チケットが出品される恐れがあります。また「東京 2020 チケット購入・利用規約」等の定めにより非公式チャネルで購入されたチケットでは、会場に入場いただけません。不正転売や詐欺行為等の被害に遭わないよう、十分ご注意ください。

また、虚偽の個人情報による ID の登録、複数 ID の取得、ID およびパスワードを第三者に利用させるなど ID に関する権利等の貸与・譲渡・売買・質入、複数の ID を利用した抽選申込などは、規約上で禁止されています。

もしこれらの行為が発覚した場合、申込、当選、購入済のチケットを無効とさせていただきます。またサービスの利用資格を停止する場合があります。

【参考3】

チケット転売仲介サイト「viagogo」に関する注意喚起(消費者庁)

平成 30 年 9 月以降、「viagogo」というウェブサイトを開催主によるイベントの公式サイトと思い込んで当該イベントのチケットを購入しようとしたところ、「購入完了までの残り時間が表示されたため、早くしないとチケットを入手できなくなると思い込み、急いでチケットを購入してしまった」、「後で転売サイトだと気づき、キャンセルを求めたが、応じてもらえなかった」といった相談が、各地の消費生活センターや独立行政法人国民生活センター越境消費者センター(CCJ)等に数多く寄せられています。

消費者庁と熊本市が合同で調査を行ったところ、「viagogo AG(所在地スイス連邦ジュネーブ州)」(以下「viagogo」といいます。)が運営管理する「viagogo」というチケット転売の仲介サイトにおいて、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為(虚偽・誇大な広告・表示及び不実告知)を確認したため、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を 2019 年 9 月 13 日公表し、消費者へ注意を呼びかけています。

国民生活センター 越境消費者センター

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

消費者庁 消費者政策課財産被害対策室

問合せ先 03-3507-9187

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/016537/>