

**差止請求権の行使に関する訴訟その他の手続の概要及び結果の記録**

1. 案件名：チケット仲介サービスキャンセル料トラブル	
2. 訴え提起等の相手方である事業者等の氏名又は名称：(株)ROOKIES	
3. 事案の概要及び主な争点：	
<p>① 事案の概要：</p> <p>平成 30 年 2 月に、消費者から「チケット申込後にすぐにキャンセルしようとしたが、手続きができずに支払を迫られている」という情報提供があった。検討の結果、キャンセル料が平均的損害を超える条項（消費者契約法第 9 条 1 号に抵触）、一切責任を負わない・賠償責任を負わないとする条項（消費者契約法第 8 条 1 号、3 号に抵触）があり、該当部分の使用停止、もしくは適切な表示への改訂を求めることになった。</p> <p>平成 30 年 7 月 6 日「問合せ」の書面を送付したが、事業者から回答がなかった。平成 30 年 11 月 30 日「申入書」を送付したが、事業者から回答がなかった。平成 30 年 12 月 8 日「41 条書面」を送付したが、事業者から回答がなかった。途中何度も電話、FAX、電子メールで回答の催促をしたが、全く返答がないため、差止請求訴訟を提起した。</p>	
<p>② 主な争点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用規約第 1 条は、当該事業者サイトを利用した消費者（以下、「本件サイト利用者」という。）に何らかの損害が生じ、当該損害につき被告に帰責事由が認められる場合であっても一律に被告が本件サイト利用者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項のため、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号及び同条第 3 号に抵触する。※利用規約第 20 条第 3 項及び第 5 項も同様の免責条項であり差止の対象</li> <li>● 利用規約第 4 条は、当該事業者サイト利用者間の取引成立時において当該事業者が受け取るべき手数料は、売り手が負担する送料込売価の 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）とされているが、本条項は、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考えられる。よって通常受領する手数料を超える部分は、消費者契約法第 9 条第 1 号に抵触する。また、消費者の解除の権利を著しく限定するものであり、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 条に抵触する。※利用規約第 4 条第 1 項第 5 号、第 4 条第 2 項、第 6 条第 2 項、第 7 条第 2 項、第 11 条第 2 項も同様のキャンセル料条項であり差止の対象</li> </ul>	
4. 法的手続の種類：	
<p>①具体的な手続（該当するものに○）：</p> <p>○訴訟 調停 仲裁 和解 強制執行 仮処分命令の申立て その他： ( )</p>	<p>②当団体の地位（該当するものに○）：</p> <p>○原告（申立人） 被告（被申立人） その他： ( )</p>