

令和元年9月13日

チケット転売の仲介サイト「viagogo」に関する注意喚起

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（CCJ¹）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」（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（以下「本件ウェブサイト」といいます。）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公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 事業者の概要

名称	viagogo AG（注）
所在地	Rue du Commerce 4, 1204, Geneve, Switzerland（スイス連邦ジュネーブ州）
URL	https://www.viagogo.jp/ （日本向けサイト）

（注）同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

2. 具体的な事例の概要

(1) viagogoは、インターネット上の検索サイトで各種イベントのチケットを検索する消費者を、同社のリスティング広告²を通じて、本件ウェブサイトに誘導します。

多くの場合、リスティング広告は検索結果画面の上部に表示され、また、本件ウェブサイトには、チケットの対象となるイベントやアーティストの写真が掲載されるなどしているため、消費者は、本件ウェブサイトを経由してイベントの開催主が設けた公式のチケット販売サイト（以下、開催主が認めた正規のチケット販売サイトと併せて「正規のチケット販売サイト」といいます。）だと思い込みます。

(2) 本件ウェブサイトにおいて、購入を希望するチケットを選択すると、購入手続のため、チケットの送付先住所・氏名等、必要事項を入力する画面が表示されます。

その際、viagogoは、本件ウェブサイト上に、例えば「チケット購入希望者が多い

¹ Cross-border Consumer center Japan の略。

² 検索キーワードに応じて検索結果画面上に表示される広告。

ため、購入完了まで6分とさせていただきます。完了できない場合は、お客様のチケットは一般に販売されることとなります。もうすぐ完売」などとポップアップ³で表示した上で、「購入完了までの残り時間」のカウントダウンをポップアップで表示して、あたかも、示された時間内に購入手続を完了しないと、当該チケットを優先的に購入できなくなるかのように表示します。

消費者は、「時間内に購入手続を完了させないとチケットを入手できなくなる。」と思い込み、カウントダウンに急かされて、利用規約等を確認する間もないまま、必要事項を入力してチケットを購入してしまいます。

- (3) その後、本件ウェブサイトが正規のチケット販売サイトではなく、チケット転売の仲介サイトであった事実を知り、転売されたチケットではイベントに入場できないのではないかと不安を覚えた消費者が、viagogo にチケット購入のキャンセルを求めても、viagogo は、消費者が購入した転売チケットであっても必ず入場できる旨を述べるなどして、イベント開催前のキャンセルに応じません。

その代わりとして、購入したチケットを本件ウェブサイトに掲載し、転売相手を探すことを勧めてきます。

- (4) 一方で、viagogo は、本件ウェブサイト上のサイト利用者向け「良くある質問」のコーナーにおいて、「どうして私のチケットには他人の名前が記載されているのですか？」との問いに対し、「時に最初の購入者様の名前がチケットに記載されていることがあります。チケットは有効です。イベントに入場する際に、お客様の名前がチケットに印刷された名前と一致する必要はございません。」との回答を掲載し、あたかも、本件ウェブサイトで、最初の購入者（入場資格者）として他人名が印字されたチケットを購入した場合であっても、当該チケットにより確実にイベントに入場できるかのように表示しています。

しかし、本件ウェブサイトでチケットを購入した後にイベントの興行主に問い合わせたところ、転売チケットではイベント会場に入れないと言われた消費者もいます。

3. 合同調査の実施

viagogo の行為によって消費者トラブルが急速に拡大していることを踏まえ、消費者庁は、住民にトラブルが生じていた熊本市と協力して、迅速に調査を行いました。

4. 合同調査で確認した事実

- (1) viagogo は、前記2. (2) のとおり、チケットを購入するために本件ウェブサイトアクセスした消費者に、「チケット購入希望者が多いため、購入完了まで6分とさせていただきます。完了できない場合は、お客様のチケットは一般に販売されることとなります。もうすぐ完売」などと記載した上で、「購入完了までの残り時間」をカウントダウンによって掲載して、あたかも、時間内に購入手続を完了させないと当該チケットを優先的に購入できなくなるかのように表示していました。

しかし、実際には、表示された時間内に購入手続を完了できなくても、ほかに当該チケットの購入希望者がいない限り、購入手続を続ければ新たな残り時間が何度も付

³ パソコンの画面上で、最前面に飛び出すように現れるウインドウなどの表示要素のこと。既に表示されている他の表示要素に覆いかぶさるように出現し、利用者にメッセージを伝えたりすることなどに用いられます。

与される仕組みになっており、当該チケットを優先的に購入できなくなることはありませんでした。（虚偽・誇大な広告・表示及び不実告知）

- (2) 一方で、viagogoは、前記2. (4) のとおり、本件ウェブサイト上のサイト利用者向け「良くある質問」のコーナーにおいて、「どうして私のチケットには他人の名前が記載されているのですか？」との問いに対し、「時に最初の購入者様の名前がチケットに記載されていることがあります。チケットは有効です。イベントに入場する際に、お客様の名前がチケットに印刷された名前と一致する必要はございません。」との回答を記載して、あたかも、本件ウェブサイトで、最初の購入者（入場資格者）として他人名が印字されたチケットを購入した場合であっても、当該チケットにより確実にイベントに入場できるかのように表示していました。

しかし、実際には、本件ウェブサイトにおいて販売されているチケットの中には、チケットに印字された最初の購入者（入場資格者）以外の者は入場できないと規定されているものが相当多数存在することが確認されており（特に、本年6月14日から、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⁴（平成30年法律第103号。チケット不正転売禁止法）が施行されているところ、本件ウェブサイトにおいては、同法により不正転売が禁止されている特定興行入場券に該当すると思われるチケットが販売されていることも確認されています⁵。）、また、前記2. (4) のとおり、消費者が興行主に問い合わせたところ、転売チケットではイベント会場に入れられないと言われた事例も確認されているなど、最初の購入者（入場資格者）として他人名が印字されたチケットで確実にイベントに入場できるわけではありません。（虚偽・誇大な広告・表示及び不実告知）

- (3) なお、本件ウェブサイト上には、「●●⁶で一番安いチケット」などと記載することにより、あたかも、本件ウェブサイトで販売されている当該イベントのチケットが、当該地域で販売されている当該チケットの価格と比較して最も安価であるかのように表示されていますが、これについても、実際には、本件ウェブサイト上で販売されている当該チケットの販売価格を比較した結果に基づいて表示したにすぎず、当該地域で販売されている当該チケットの価格と比較したものではないことが確認されていますので、注意が必要です。
- (4) チケット転売の仲介サイトは、本件ウェブサイト以外にも複数確認されているため、今後、別の事業者が今回の事案と同様の手口で消費者被害を引き起こすことも懸念されます。

5. 消費者庁から皆様へのアドバイス

- インターネットでチケットを購入する際は、正規のチケット販売サイトであるか否かを確認するとともに、チケットの利用に関する規約や注意事項を確認しましょう。

検索結果画面に表示されるリスティング広告は興行主の同意のない転売サイト（以下

⁴ 同法では、特定興行入場券（興行主の同意のない有償譲渡を禁止する旨などの特定の内容及び券面に明記されたチケット等）を、業として、販売価格を超える価格で転売することなどが不正転売として禁じられています。

⁵ 本件ウェブサイトにおける特定興行入場券の転売が全て不正転売に該当することを指すものではありません。

⁶ イベント開催地が表示されます（例：「埼玉で一番安いチケット」など）。

「転売サイト」といいます。) のものである可能性があるため、安易に誘引されることがないように注意しましょう(リ스팅広告は、検索結果のような形で表示されますが、付近に小さく「広告」などと記載されているため、判別可能です。)

- 購入手続に入ったチケットについて、「購入完了までの残り時間」といった優先購入時間のカウントダウン表示等がなされる場合には、これに急かされて、必要事項の確認をおろそかにしてしまいがちです。

このような表示が、必ずしも、実際の優先購入できる残り時間とは限らないことに留意して、慎重な購入を心掛けましょう。

- 特に、購入しようとするチケットが特定興行入場券に該当する場合、転売サイトから購入したチケットではイベントに入場できないおそれがあるため、注意しましょう。

転売サイトからチケットを購入してしまった場合は、当該チケットが有効であるかを興行主などに確認するとともに、当該転売サイトの補償の内容、適用条件及び適用期間などを確認しましょう。

- 取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に、各地の消費生活センター等や警察に相談しましょう。

海外事業者とのトラブルについては、独立行政法人国民生活センター越境消費者センター(CCJ)でも相談を受け付けています。

【参考：本件に関連する注意喚起の情報】

発信者	件名	URL
独立行政法人国民生活センター	インターネットでのチケット転売に関するトラブルが増加しています！(令和元年6月6日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190606_1.html
独立行政法人国民生活センター	ラグビーワールドカップ2019™日本大会のチケット購入トラブルに注意！-チケットを購入する際には公式チケット販売サイトであることを確認しましょう！-(平成31年2月7日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190207_1.html

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン(最寄りの消費生活センター等をご案内します。)

電話番号 **188(いやや!)**

- ◆ 警察相談専用電話

電話番号 **#9110**

※いずれも局番なし

- ◆ 国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

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

※海外事業者とのトラブルのみ

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03-3507-9187

チケット転売の仲介サイト「viagogo」に関する注意喚起

チケットを購入させるまでの流れ

インターネット上にリスティング広告を掲載し、消費者を自社のサイト（<https://www.viagogo.jp>）へ誘導します。

チケットの購入手順画面に「購入完了までの残り時間」を表示して焦らせ、購入を急がせます。

消費者は、「時間内に手続きを完了させないとチケットを入手できなくなる」と思い込み、焦って購入手順を進めます。

実際の表示内容 (例:ラグビーワールドカップ)

チケット購入希望者が多いため、購入完了まで6分とさせていただきます。完了できない場合は、お客様のチケットは一般に販売されることになります。

もうすぐ完売

残り2分
これらのチケットをあと2分のみキープできますが、その後は、価格が上がり、買えなくなるかもしれません。



Scottish Rugby Union
日産スタジアム (横浜国際総合競技場)
2019年10月13日 日曜日 19:45
セクション カテゴリーD
日産スタジアム (横浜国際総合競技場)で日本 vs スコットランド・ラグビーワールドカップ2019を観る機会をお見逃しなく!
購入を今すぐ完了して、チケットを確保しよう。

04:35 購入完了までの残り時間

お客様がここで購入を放棄いたしますと、次に希望された時には、チケットが売り切れしている可能性もありますのでご了承下さい。

確認した事実

- 時間切れになっても、ほかの購入希望者がいない限り、新たな残り時間が何度も付与され、チケットを優先的に購入できなくなることはありませんでした。(虚偽・誇大な広告・表示及び不実告知)
- 「良くある質問」コーナーで、他人名のチケットでも確実に入場できると表示していますが、転売チケットでは入場できないと言われた消費者もいるため、確実に入場できるわけではありません。(虚偽・誇大な広告・表示及び不実告知)

皆様へのアドバイス

- チケットを購入する際は、正規のチケット販売サイトであることを確認しましょう。
- 興行主の同意のない転売サイトから購入したチケットではイベントに入場できないおそれがあるので注意しましょう。



少しでも「おかしいな」と思ったら、消費者ホットライン (188) や警察相談専用電話 (#9110) にお電話を!