

解約料の実態に関する研究会

第4回 議事概要

消費者庁消費者制度課

第4回 「解約料の実態に関する研究会」

1. 日 時：令和6年3月27日（水）15:00～16:45

2. 場 所：ウェブ会議を利用したオンライン開催

3. 議 題

- ・ 東日本遊園地協会及び一般社団法人コンサートプロモーターズ協会からのヒアリング
- ・ 意見交換

4. 出席者

（委員）

丸山絵美子座長、新井泰弘委員、有賀敦紀委員、
兼子良久委員

（ヒアリング対象）

東日本遊園地協会

一般社団法人コンサートプロモーターズ協会

（事務局）

黒木消費者法制総括官、古川消費者制度課長、ほか

5. 議事概要

(1) 開会

(2) 議事の公開・非公開について

- 第3回の当研究会における決定に基づき、今回の当研究会においても同様に、議事は非公開で実施し、研究会終了後、ヒアリングを行った事業者団体等と調整の上、公表可能な資料および議事概要を公表する。

(3) 事業者団体等からのヒアリング

事業者団体等からの主な発言内容はそれぞれ次のとおり。

① 東日本遊園地協会からのヒアリング

- ・ 遊園地業界では、取扱商品の払戻しの可否と言うことが多く、解約料という名称にあまり馴染みがない。

払戻しの可否・解約料に関する場合として、入園券、乗車券等のチケットの払戻しの可否のほか、園内レストラン・お弁当等の食事や施設利用等の予約といった附帯事業について解約料を設けたり、払戻し不可としていることがある。

- ・ チケットに関しては、ウェブ上の前売券の購入についてキャンセル可能としている場合もあるが、一度購入したものについて払戻しに応じていない場合が多い。チケットには有効期限が長期にわたるものもあり、当初の予定日でなくても有効期限内であればチケットを使用して園内で遊ぶ権利を消費いただけること、また、遊園地の特性として、悪天候やその他安全に運行できないと判断される場合に施設が運休となったり、乗車規定を満たさなければ施設を御利用いただけない場合があるが、購入時に、そのような施設の運転状況や乗車規定などの留意点や解約（払戻し）不可ということを説明して理解・同意いただいたうえで購入いただいていることを踏まえて、そのようにしているというのが基本的な考えである。
- ・ 急な天候不良等で乗りたいと思っていたものに乗れなかったといった申出を受けることはある一方、チケットの払戻しができないことを不満とした消費者からの申出等はあまり聞いたことはない。
- ・ その他の附帯事業（食事、催物体験や園内施設利用の予約等）について解約料を設けたり、払戻し不可としている場合の目的は、実費がかかるものの損失補填や、会場等の販売機会の損失の発生を抑えるためである。
- ・ 実費がかかるものについて、事前に見積りを出すことが多く、契約を履行するために費用が発生するので、解約した際にかかった費用を負担いただくものとして解

約料がかかることやその金額を説明している。実費がかかるものについての解約料を請求できないというようなトラブルはあまり聞いたことはない。

- ・ 消費者の利用状況によって個別に解約（払戻し）に応じる場合もある。例えば、乗車規定も満たせずに利用できなかった乗車券や、急病等でほとんど利用できずに退場せざるを得ない場合、感染症等によって御利用いただけなかった場合など、個別事情を勘案し、各園がそれぞれの判断で対応している。その際、現金で払戻しをする場合もあれば、別日に使える利用券等を渡す場合もある。
- ・ 購入時に、解約（払戻し）不可ということも含め、認識に相違がないよう丁寧な説明を徹底している。窓口の説明では、例えばお子様連れのお客様には、年齢・身長制限等の乗車規定といった特に説明した方が良いと思われることを購入前に説明するなど、一般的な注意事項に加え、お客様に応じて個別に必要なと思われる注意事項を特に説明するような工夫をしている。
- ・ WEB上では、注意事項を記載して同意いただく流れとしたり、ホームページ上に注意事項を記載している箇所を紹介するなどして、購入前に確認いただきたい内容を案内してなるべく誤解を招かないように努めている場合が多いと思われる。他方、例えばお子様向けのチケットを購入する場合に年齢・身長制限等の乗車規定といったお子様向けのチケットの購入時に特に注意いただきたい事項が表示されるようにするなど、商品ごとに注意書きの内容が変わるような工夫までしているところはないと思われる。

② 一般社団法人コンサートプロモーターズ協会からのヒアリング

- ・ コンサートにおいてチケットの解約（払戻し）が生じる場合は、コンサートが中止、もしくは延期となった場合に限定されており、基本的にコンサートの入場券システムにおいて解約（払戻し）は受け付けていない。
- ・ クーリングオフが適用されていない理由として、コンサートチケットは、特定の日時・場所において開催されるものがその商品の内容であり、消費者も特定の日時・場所において特定の内容のコンサートが行われるということを理解したうえでそのチケットを購入しているため、そのチケットの購入時に日時や場所に間違いがない限り、解約の対象にならないと考えている。

コンサートは、コンサート会場という座席数が決まっている空間及び限定された日程の中で行われるものであり、そのチケットは日程が過ぎると価値がなくなってしまうものである。会場のキャパシティが1公演ごとのチケット売上の上限であり、その上限のある収入源の範囲でアーティストのギャランティー、会場利用費、照明・音響・演出等の費用、人件費等をやりくりしなければならない。そのような中で、お客様都合の解約に対応したり、解約された分を公演日までの限られた期間

内で埋める作業をするのは困難であることや、できる限りチケット代を抑えたいというアーティストや主催者側の希望とも両立を図る必要があることを踏まえて、一度購入したチケットをそのまま持って会場に来てもらうということを基本として、収入と支出のバランスをとりながらコンサートを開催できるような状態にする過程が成り立っているというのが業界の現状である。

- ・ 電子チケットの利用については、ある程度の年齢層を対象としたコンサートにおいて増えてきている。年配の方がある程度いらっしゃる事が想定されるコンサートに関しては紙のチケットと電子チケットを併用したりするような配慮をしているが、電子チケットを受け付ける会場の機械設置という問題も徐々にクリアできしており、その割合が増えていく傾向にある。
- ・ コンサートが予定通り開催されなかった場合、当協会が定めているライブ・エンタテインメント約款では、チケットの額面の金額をお客様に払い戻すことを定めている。その他の対応としては、当初予定していた公演日でのコンサート自体は中止としつつ、代替の公演日を設けて延期とし、元の公演日について購入されたチケットを活かすことも多い。その際、代替の公演日を発表したうえで、同時に代替の公演日に行けないお客様のために、期限を設けて払戻しの受付をしている。払戻しがあったチケットは再販売している。
- ・ 交通機関が利用不能となって会場に行けなくなるような場合について、会場の最寄駅に行くための路線が利用不能な場合などの会場に直接向かうための交通機関が利用不能となるような場合には、公演中止等の判断をすることが多い。他方、コンサートが開催されている限り、例えば自宅の最寄駅までのバスが利用停止となったため会場に向かえなくなったような場合には、そのような交通機関の利用不能のリスクまで全て負担することはできないため、基本的には払戻し（解約）に対応していない。ただし、コンサート自体は開催されているものの、大型地震等の自然災害によって当該地域から来られなくなったような場合には、個別の事情を勘案し、例外的な対応として払戻し（解約）を受け付けることはある。
- ・ 解約（払戻し）を受け付けていない理由として、チケットの高額転売対策として、自らは行く気がない転売目的での購入者が、仮に転売できなければチケットを解約してチケット代を回収しようとする事態が横行することを防ぐ目的もある。
- ・ （公式のリセールが浸透すれば、交通機関が利用不能となって消費者が会場に行けなくなったような場合などにも対応できるかという質問に対して）公式のリセールは、チケットがすぐに売り切れるような場合のチケットの高額転売対策として、購入時及び会場への入場時にそれぞれ身分証明書の提示を求め、購入者と入場者が一致しているか本人確認をする方法をとる場合があるところ、そうすると、自ら行くために購入したものの都合が悪くなって行けなくなった際に他に行きたい人にチ

ケットを譲渡したい場合といった必ずしも高額転売の目的ではない場合にも原則としてチケットの譲渡が認められないことになってしまうため、そのような事態への救済策としての趣旨で設けられている。公式のリセールは定価で売買されている。通常販売のチケットが売り切れていない中でリセールをしたとしても、なかなかリセールは成立せず、また主催者としても残りの通常販売のチケットを売りたいと考えるので、通常販売のチケットが残っている場面でリセールをする発想はあまりないのではないかと。

- ・ 払戻し（解約）が可能とした方が先の予定が不明確でもとりあえず購入しようとする人が増えるなど、購買動機が増えるのではないかとという発想も一方ではあるが、先述のとおり期限もキャパシティも限りがある事情を踏まえると、なかなかそのようなチャレンジには及んでいない。
- ・ コンサートチケットの価格は、直前で余っていた場合に安くするなどの対応はしておらず、基本的に変動しない。
- ・ 公演日の直前になるほど安価で販売するようなリセールについて、公式のリセールの主旨は、販売促進のためというよりは、先述のとおりチケットの高額転売対策によって必ずしも高額転売の目的ではない場合にも原則としてチケットの譲渡が認められないことになってしまうような事態への救済策である。全体に影響があるチケット代がそれほど高くなり過ぎない状態でコンサートを身近にして多くの人に見てほしいという発想のもと、チケットの券面の価格で満席になることを目指していくのがこれまでの業界としての値付けの方法である。公演日の直前に安価で販売するようなリセールの導入をすると、数に余裕のありそうなチケットであればお客様が直前の安価なチケットを購入するようになるなどといった値崩れが生じ得るところ、そのような値崩れが起きることを前提に収支を合わせるためには元のチケット代を上げるという発想をせざるを得なくなり、全体に影響があるチケット代がそれほど高くなり過ぎない状態でコンサートを身近にして多くの人に見てほしいという発想が崩れてしまうのではないかと。
- ・ （業者が公式のリセールを使って大量にチケットを買い集めて転売するといったことは生じていないかという質問に対して）公式のリセールであれば定価で購入できるが、リセールを行うということはそれだけ人気のあるチケットであるため、通常購入するよりもリセールで入手することの方が困難な状況である。
- ・ どの公演も基本的には満席を目指すことに変わらないことや、払戻しの可否についてコンサートチケットに関してはある程度規律として持っておくことでお客様の混乱を招かないようにしたいことなども踏まえて、発売と同時に完売が見込まれるコンサートであるかそうでないコンサートであるかによって払戻し（解約）の可否を区別することはしていない。

- ・（高額な価格を設定しても満席が見込まれるようなチケットでもそのような価格設定をしない理由に関する質問に対して）1回きりの公演であればそのような価格設定も考えられる一方、高額な価格設定をすると、現時点でその金額を支払うことができる人や世代しか公演を見ることができなくなるというお金の壁を作ることになる。長期的な活動を見据えたときに、そのようなお金の壁を作らず、自分たちの公演を見たいという人にはできるだけ広く多くの人に見せたいという思いから、より高額にしても満席が見込まれるからといって高額な価格設定にして利益を最大化しようという決め方はしていないものと思われる。
- ・ 解約（払戻し）を受け付けていない理由として、払戻し（解約）を可能とすると解約リスクも含めて価格設定をしなければならず、ひいてはチケット代を引き上げなければいけないことや、会場をできるだけ満杯に近づけようとしている中で解約によって蓋を開けてみれば思ったよりも満杯にならなかったという状態をお客様含め誰も望まないだろうということもある。
- ・（チケットの払戻し（解約）ができないことに関する消費者からの苦情・相談の状況についての現場としての感触を尋ねる質問に対して）コンサートチケットが払戻し（解約）できないことは、40年、50年と続いているものであり、コンサートチケットはこういうものであると啓蒙できているのではないかという印象である。そうは言っても、初めてコンサートに行く人がチケットの払戻し（解約）ができないことを理解できるように、基本的にはどのチケットの購入時においても注意書きにチケットの払戻し（解約）ができないことの説明が入っている。よりよいものを作り、無事にお客様が入って予定通りにコンサートを開催できることは、安価ではなく日付も決まっている中でもその公演を目指してくれている人がいるということによって成り立っているところがあるので、何とかそれは維持していきたいと思っている。

（４）その他

- 次回は4月24日の水曜日の11時から開催し、株式会社ソラシドエアと公益社団法人日本ブライダル文化振興協会の2団体からのヒアリングを実施することを予定している。

（５）閉会

以上