

テーマパークチケット購入時の利用規約中にあるキャンセル制限条項及びチケット転売禁止条項は消費者契約法 10 条に定める条項には該当しないので同法による差止めの対象にならないとされた事例

【文 献 種 別】 判決／大阪高等裁判所
【裁判年月日】 令和 6 年 12 月 19 日
【事 件 番 号】 令和 5 年（ネ）第 1812 号
【事 件 名】 消費者契約法による差止請求控訴事件
【裁 判 結 果】 棄却
【参 照 法 令】 消費者契約法 10 条・9 条・12 条
【掲 載 誌】 裁判所ウェブサイト
◆ LEX/DB 文献番号 25574030

立命館大学教授 谷本圭子

事実の概要

1 本件は、適格消費者団体である X が、テーマパーク「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」を運営する Y に対し、(1) Y が消費者との間でインターネットを経由してチケットの購入契約を締結する際に適用される利用規約中にある、下記条項 1 が消費者契約法（以下「法」という）10 条及び法 9 条 1 項 1 号の条項に当たると主張するとともに、(2) 同利用規約中にある、下記条項 2 が、法 10 条の条項に当たると主張し、法 12 条 3 項に基づく差止請求として、本件各条項を内容とする意思表示の停止、本件各条項が記載された上記利用規約が印刷された規約用紙等の破棄及び上記の意思表示の停止等のための Y の従業員らに対する書面の配布を求めた事案である。

条項 1 チケットの種別、理由の如何に関わらず、購入後のキャンセルは一切できません。但し、法令上の解除または無効事由等がお客様に認められる場合はこの限りではありません。

条項 2 お客様が、第三者にチケットを転売したり、転売のために第三者に提供することは、営利目的の有無にかかわらず、すべて禁止します。

2 第一審（大阪地判令 5・7・21 判時 2576 号 77 頁）は、X の請求を棄却した。なお、以下では法 10 条に関する判断についてのみ紹介する。

条項 1 の法 10 条前段該当性については、以下の理由等により認められないとした。まず、チ

ケット購入契約の法的性質は、売買契約に類似する側面は有するが、多分に役務提供契約としての側面を有するとして、民法に規定のない無名契約であり、法律行為ではない事務の委託を目的とする準委任契約とは、相当に異質な内容を含むとした。そのため、準委任契約ないし委任契約において任意解除権が認められる趣旨は当事者間の人的信頼関係に基づく点にあるが、それは認められないことから、同条にいう任意規定として委任者の任意解除権に関する規定（民法 655 条、651 条 1 項）の適用や準用等はないとした。

また、条項 1 の法 10 条後段該当性についても判示し、以下の理由等により認められないとした。①条項 1 と条項 2 により顧客には一定の不利益が及ぶとしても、②条項 1 のチケット高額化を防ぐという趣旨と目的には合理性があること、このような高額化防止によって、顧客と Y の双方が、利益を得て不利益を免れていること、Y は転売とキャンセルを組み合わせた高額転売について監視等の措置をとっているが高額取引例は発生しているため、条項 1 を維持する必要性はあること、さらに、③購入の際に各条項の内容が繰り返し表示され顧客も内容を十分に認識していて、顧客と Y との間に各条項についての理解の差はなく、また、一部を除き 90 日間入場日の変更が可能であるため顧客の不利益にも相当程度の対処がされていること等をあげて、「信義則に反する程度に当事者間の衡平を害するものということとはでき」ないとした。

条項 2 の法 10 条前段該当性については、以下

の理由等により認められないとした。チケットの購入者には手荷物検査等の各種制約の遵守も求められるため、チケットの転売には債権譲渡に還元できない要素があり、契約上の地位の移転とみるべきであり、契約の相手方の承諾が必要とされること（民法 539 条の 2）、条項 2 はチケットの所有権を制限するものではないこと、また、他のテーマパークにおいてもチケット転売は禁止等されているため慣習法等により転売権が認められているとはいえないこと等をあげる。

また、条項 2 の 10 条後段該当性についても判示し、上記条項 1 についてと同じ理由から、認められないとした。また、公式チケットリセールサービス開設や定価を上回る転売禁止によりチケット価格高額化を防止できるとの X による主張については、事業者にかかるコストや高額転売防止は容易ではないこと等から、退けた。

X 控訴。

判決の要旨

控訴棄却。

1 本判決は、条項 2 の法 10 条前段該当性に関する原審の判断を以下の理由から改めた。

「チケットの転売は、Y から役務の提供を受ける権利の譲渡であり、債権譲渡である」。このような権利については、「長年、その権利が化体した無記名の有価証券類似の有体物としてのチケットが発行され、役務提供の対価である利用料金を支払った顧客が、その権利を表章するものとしてチケットを取得し、役務の提供を受ける権利は、チケットの所有権の移転に伴って移転し、当該施設において、チケットの所持者が役務の提供を受ける権利を有する者として取り扱われてきたことは公知の事実である」。条項 2 によるチケットの転売禁止は、「商慣行として定着していたチケットの有価証券類似の機能を新たに制限するものであって、原則自由とされている債権譲渡を制限することになり、任意規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限する」として、法 10 条前段該当性を認めた。また、手荷物検査等の遵守事項等は、債権譲渡という判断を否定するものではないとした。

2 その他には原判決の判断を引用するが、控

訴審での X の補充的主張に対する以下の判断を加えている。

まず、条項 1 の法 10 条前段該当性をいう X の主張に対しては、「典型的な役務提供契約は、役務の提供を受ける……ことが不要となった場合……にまで契約の終了を認めず、役務提供契約の効力を存続させることは社会経済的に非効率である」といえるが、「チケットを購入した個々の顧客と Y との間には人的信頼関係があるわけではない。そして、……役務の提供を受けることが不要となった場合……であっても、Y は、変わらず役務を提供せざるを得ないシステムになっている。そうすると、本件チケットの購入契約においては、当事者間に人的信頼を基礎に置く委任契約に認められている民法 651 条を類推適用して任意解除権を認めることは相当ではない」とした。

条項 1 の法 10 条後段該当性をいう X の主張に対しては、「誤購入や急な予定変更により、……チケットが不要となる場合……購入者の経済的負担は軽視できない。……しかし、……条項 1 の趣旨・目的がチケット価格の高額化を防ぐことにあり、合理性がある」とする。また、「役務の提供を受けることが不要となった場合……であっても、Y は、変わらず役務を提供せざるを得ないシステムになっている」から、任意にキャンセルできるとなれば、Y の役務提供費用に見合った収入を得られなくなるおそれや、高額転売目的での大量チケット購入防止がより困難になるおそれに照らすと、条項 1 には相応の合理性があるなどとした。

また、条項 2 の法 10 条後段該当性をいう X の主張に対しては、「役務の提供を受けることが不要となった場合……であっても、Y は、変わらず役務を提供せざるを得ないシステムになって」いるため、Y は不当な利益を得ることにならず、また、「高額な転売価格に比べて低廉な定価で安定してチケットを購入できる機会を保障するという、消費者にとって利益となる目的・効果がある」ため、条項 2 にも相応の合理性があるなどとして、これを否定した。

判例の解説

一 条項 2 の法 10 条前段¹⁾ 該当性の認容

本判決は、条項 2 に関して、チケット転売の

法的性質を「役務の提供を受ける権利の譲渡」であり「債権譲渡である」として、「契約上の地位の移転」とした原判決の判断を改めた²⁾。その理由を含めて適切な判断といえる。加えて、「チケット」について、「役務提供を受ける権利を表章するもの」、「その権利が化体した無記名の有価証券類似の有体物」として示した上で、役務提供の対価である利用料金を支払った顧客がチケットを取得すること、そして、上記権利の移転（債権譲渡）は、「チケットの所有権の移転」により行われ、「チケットの所持者」が上記権利を有することを、「チケットの有価証券類似の機能」として定着していた商慣行と明示した意味は大きい³⁾。

二 条項1の法10条前段該当性について

本判決は、「経済的不効率」を回避するため役務提供契約については任意解除権が認められるとするXの補充的主張について、典型的な役務提供契約については「社会経済的に非効率」である点は認めながらも、「人的信頼関係」の欠如する本件チケット購入にはあてはまらないこと等から、これを斥けた。

民法が典型契約である役務提供契約に任意解除権を認める趣旨は「人的信頼関係」にも基づくといえるが、その他の役務提供契約については契約の性質に照らして個別に判断すべきであり⁴⁾、「人的信頼関係」の欠如等⁵⁾に依拠して任意解除権を否定する本判決には疑問がある⁶⁾。

もっとも、本判決が条項2に関して示した本件チケットの法的性格からは商慣行上、「債権譲渡」は容易であり、これが認められる限りは、Xの補充的主張が述べるように「対価的不均衡」は是正され、「経済的非効率」は生じない。そのため、本件チケット購入契約については、「役務の受領者に任意解除権が認められる」という一般法理は肯定されず、条項1は法10条前段に該当しないように思われる。

しかし、本件のように、特約で「債権譲渡」が禁止されている場合には、「対価的不均衡」が生じる。つまり、条項1のみでは法10条前段に該当しないが、本判決も認めるように条項2はこれに該当し、かつ、条項2の後段該当性の判断において、条項1と相まった消費者の不利益が考慮されるべきと考える（下記三5）。従来から、「問題の条項が他の定型的に使用されている条項

と相まって消費者の利益を害すると考えられる場合に、当該他条項の内容を考慮することを妨げるものではない⁷⁾と指摘されていたところである⁸⁾。

三 条項1・2の法10条後段該当性について

1 差止訴訟において契約条項の法10条該当性を認めた最一小判令4・12・12民集76巻7号1696頁（以下「令和4年最判」という）は、同条後段要件について、「消費者と事業者の各利益の間に看過しえない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害する」かという判断基準を示している。本判決が是認した原判決も、「信義則に反する程度に当事者間の衡平を害する」かを問うている。他方で、原判決は、具体的な判断要素としては、「目的の合理性」と「消費者への繰り返しの表示」を消費者の不利益に対応する要素として持ち出す点で、むしろ個別訴訟に関して諸般の事情を総合考量した最二小判平23・7・15民集65巻5号2269頁に依拠しているように見える⁹⁾。差止訴訟においては、「消費者への繰り返しの表示」のような契約締結過程における個別対応が考慮対象とされるべきではないと考えられるため¹⁰⁾、この点には疑問がある¹¹⁾。

2 原判決も本判決も、条項1と2の趣旨及び目的は「チケットの高額化を防ぐ」というもので合理性があるとする。しかし、論証すべきなのは「目的の合理性」ではなく、「目的達成のための手段(条項)の合理性」であろう。つまり、チケットの高額化を防ぐため、なぜ消費者が「本来認められる債権譲渡を禁止されるという不利益」を受けることが合理的なのかを論証する必要がある。原判決は（本判決も同様に）、高額化防止による消費者の利益として、「高額化したチケットを入手しなくとも正規の販売価格でチケットを入手できる」ことをあげるが、このことは当然の状態であって¹²⁾、手段の合理性を説明するものではない¹³⁾。

いわゆるチケット不正転売禁止法（平成30年法律第103号）が、不正転売を禁止するとともに、チケットの「適正な流通確保」を掲げる中、本判決が認めたものと同様の商慣行が認められる可能性のあるチケットについて、定価以下で転売する公式リセールシステムが構築されている状況にある。Yが大量に販売する本件チケットについて

も、リセールシステムの構築により高額転売防止という目的を達成することが十分期待可能であることから、「消費者に不利益をもたらす手段によりこの目的を達成しようと企図することの不合理性」は明らかと思われる¹⁴⁾。

3 さらに、入場日の変更を90日間可能とする取扱いは、一部チケットを対象とするものにすぎない。つまり、一部チケットを購入した消費者については不利益への対応があるが、それ以外のチケットを購入した消費者についてはその対応がない。それにもかかわらず、上記取扱いを、全チケットの購入に適用される条項1・2の法10条後段要件該当性を評価するための事情として考慮することは、適切ではなからう¹⁵⁾。

4 加えて、本判決は、Xの補充的主張に対して、購入者にとってチケットが不要となる場合でも「Yは変わらず役務を提供せざるを得ないシステムになっている」ことを、条項1・2の法10条後段該当性を否定する要素として（また、条項1の法10条前段該当性を否定する要素としても）、つまりYの不利益を示す要素として考慮しているが、疑問である。まず、「Yは他の契約相手のために役務を提供する義務を負うため、役務提供はその義務の履行となる」点に着目すれば、Yにとっての不利益は存在しない¹⁶⁾。また、条項1について言及されるYにとっての不利益は、消費者に任意解除権が認められること自体の不利益にすぎない。したがって、本判決が上記の点を考慮することは適切とはいえない。

5 以上より、原判決と本判決が法10条後段要件該当性を判断するために示した諸点は、これを否定するものではないと考える。したがって、上記のように、条項1は法10条前段に該当するとはいえないが、条項2は、法10条前段に該当する条項であり、条項1と相まって消費者の利益を害するものであり、かつ、消費者の不利益を回避する事実も認められない¹⁷⁾。よって、「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、同条後段にも該当するといえるため、条項2については、法12条3項により差止請求が認められるべきであったと考える。

●—注

- 1) 「法10条前段・後段」という表現は、近時の法令用語法とは異なるが、原判決も本判決も同表現を用いているため、本稿ではこれを用いる。
- 2) 原判決に対するものであるが、民法539条の2の趣旨から相手方の承諾を不要として債権譲渡に準じた扱いが適切とする見解として、武田直大「判批」現消64号（2024年）87～88頁及び中村肇「判批」リマークス70号（2025年）25頁参照。
- 3) 「役務の提供を受ける権利を表章する」チケットとして多種多様なものが発行されているが、その多くに同様の商慣行が認められる可能性がある。
- 4) 最二小判平18・11・27民集60巻9号3437頁参照。原判決に対するものであるが、役務提供契約に共通する任意解除権を認める民法（債権関係）改正に向けた立法提案が成案に至らなかった経緯を踏まえて、本件契約の内容から任意解除権を肯定する岡田愛「判批」WLJ判例303号（2023年）6頁及び役務不要の場合に支出した代金回復不能のリスクに配慮してこれを肯定する三枝健治「判批」別冊NBL191号（2025年）39～40頁参照。
- 5) 本判決は他に、購入者にとりチケットが不要となる場合でも「Yは変わらず役務を提供せざるを得ないシステムになっていること」をも根拠とするが、この点の問題については、下記三4参照。
- 6) 役務提供契約に共通して損害賠償と結びつく任意解除権を肯定する見解として、武田・前掲注2）86～87頁及び中村・前掲注2）25頁参照。
- 7) 山本豊「適格消費者団体による差止請求」法時83巻8号（2011年）32頁。
- 8) 岡田・前掲注4）7～8頁は、条項1は条項2と相まって法10条に該当するという。
- 9) 武田・前掲注2）89～90頁及び作内良平「判批」都法65巻2号（2025年）375頁も参照。
- 10) 山本・前掲注7）33頁参照。
- 11) 三枝・前掲注4）39頁及び中村・前掲注2）24頁同旨。
- 12) 岡田・前掲注4）9頁同旨。
- 13) 作内・前掲注9）374頁及び377頁は、条項2により転売を禁止するにもかかわらず転売が可能である場合と比較して、かつ、消費者の利益はあくまで抽象的な可能性にすぎないと指摘する。
- 14) 岡田・前掲注4）8頁及び三枝・前掲注4）40頁も参照。
- 15) 岡田・前掲注4）9頁、三枝・前掲注4）40頁、中村・前掲注2）25頁、及び作内・前掲注9）377～378頁同旨。
- 16) 岡田・前掲注4）7頁同旨。
- 17) 令和4年最判が法10条後段要件該当性の判断において着目したのは、前段要件該当性及びその他の事情により生じうる「消費者の不利益」とその「回避」可能性のみであり、適切なものとする。この点につき、谷本圭子「判批」リマークス67号（2023年）26頁参照。