

報道発表資料

令和4年8月4日  
独立行政法人国民生活センター

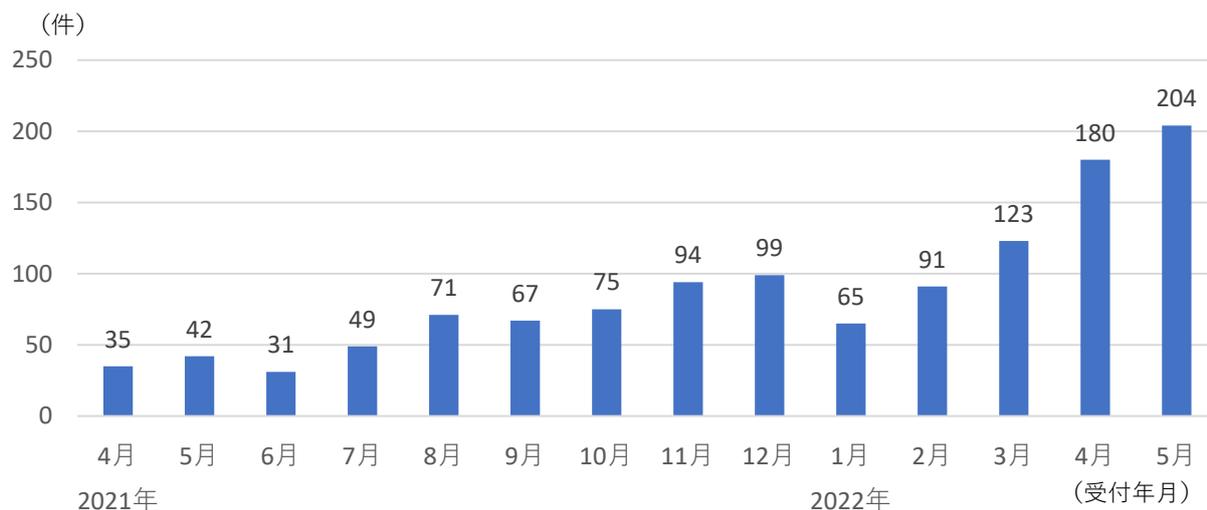
“<sup>お</sup>押し”に会えない！？転売チケットの購入トラブルが急増中！

自分の好きなアーティストやグループ（＝“押し”）を応援することは“押し活”といわれています。若い世代では、コンサートやライブなどのイベントにお金をかける人の割合が他の世代よりも高くなっています<sup>1</sup>。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、2020年よりコンサートやスポーツ観覧などの中止や延期、規模縮小などが相次ぎましたが、感染防止対策を講じたうえで開催されているイベントもみられます。

これに伴い、全国の消費生活センター等に寄せられる、興行チケットのインターネットにおける転売に関する相談が増加傾向にあります。特に20代の若い世代を中心に、ライブチケットを購入しようとしたところ、転売仲介サイトやSNSを利用してトラブルにあう事例が目立っています。

そこで、トラブル事例についてまとめ、消費者への注意喚起を行います。

図 PIO-NET<sup>2</sup>にみるインターネットにおけるチケット転売<sup>3</sup>に関する相談件数の推移



<sup>1</sup> 「令和4年版消費者白書」（消費者庁）

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/assets/2022\\_whitepaper\\_all.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/2022_whitepaper_all.pdf)

<sup>2</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2022年6月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

<sup>3</sup> インターネット等で行う取引（個人間売買を含む）における、コンサート、スポーツ観覧、観劇、映画鑑賞、イベント等のチケットの転売に関する相談件数（インターネットオークション、フリマサービスも含む）。

## 1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】転売仲介サイトと気づかず、高額なライブチケットを購入してしまった

検索サイトで「〇〇（女性歌手）ライブ」と検索し、一番上に表示されたサイトにアクセスした。画面に制限時間のカウントダウンが表示されたので、急いでチケット2枚、約4万円をクレジットカードで支払った。購入後、このサイトを調べたら、海外の転売仲介サイトだったことが分かった。ライブのチケットを購入したのは今回が初めてで、あせってしまった。本当にチケットが届くのかどうかも怪しいので、キャンセルしたい。

（2022年4月受付 20歳代 女性）

### 【事例2】転売仲介サイトで購入したチケットでは入場できないことにあとから気づいた

高校生の息子が夫と2人で、男性歌手のコンサートに行くことになった。チケットは定価1枚1万2,000円程度とのことだったが、購入後、息子から2枚で約3万8,000円だったと聞いて高すぎると思った。購入したサイトを確認したら、転売仲介サイトで購入したことがわかった。

男性歌手の公式ホームページを見たら、「転売仲介サイトで購入したチケットは正規のチケットとは認められないので、判明した場合は入場をお断りする」と書かれていた。入場できないならキャンセルしたい。

（2022年4月受付 10歳代 男性）

### 【事例3】SNSで知り合った個人にライブチケット代金を振り込んだ後、連絡が取れなくなった

有名女性グループのライブのチケットを入手しようと、SNSで検索した。「約1万5,000円で譲る」という個人の投稿を見つけ、公式の値段より安かったので、譲ってもらうことにした。相手がマイナンバーカードの画像を送ってくれたので信用してしまい、相手の銀行口座に2席分の約3万円を振り込んだ。その後相手と連絡が取れなくなってしまった。

（2022年4月受付 20歳代 男性）

## 2. 相談事例からみる特徴と問題点

### （1）検索結果の上部に表示された転売仲介サイトの広告を、公式チケット販売サイトと誤認してしまう

検索サイトで、「〇〇（アーティストの名前）ライブ」などと検索すると、検索結果ページの上部に転売仲介サイトの広告が表示されることがあります。これは「リスティング広告（検索連動型広告）」と呼ばれ、検索ワードに関連して広告が表示される仕組みです。

特に、インターネットを使い慣れていない人や、初めてライブチケットを購入する人にとっては、一番上に表示されたものが公式チケット販売サイトだという勘違いが起きやすくなります。

### （2）転売仲介サイトであることがわかりやすく表示されていない

多くの転売仲介サイトは、チケットを売りたい人と買いたい人の売買を取り次いでおり、売買の当事者ではありません。そのことが利用規約には書かれているものの、消費者が最初にアクセスするページにはわかりやすく表示されていない場合があり、消費者は当該サイトから直接チケットを購入していると思い込んでしまうことがあります。

### （３）チケットの残り枚数や制限時間のカウントダウンが表示され、購入を急かされる

転売仲介サイトでは「残り〇枚」という表示や、「残り時間〇分」というカウントダウンが始まる場合があります。消費者は、この表示を見て「早く購入しなければ」と焦り、サイトの規約や価格などをよく確認しないまま、チケットを購入してしまいます。

### （４）転売禁止のチケットが販売されている

利用規約において転売が禁止されているチケットが、転売仲介サイトや SNS で転売されていることがあります。

また、<sup>こうぎょうぬし</sup>興行主が「転売されたチケットでの入場はできない」「入場の際には本人確認が必要」などと定めていても、転売仲介サイトや SNS にはそのような表示がなく、消費者は入場できない可能性のあるチケットを購入してしまうことになります。

### （５）SNS で知り合った相手との個人間取引はリスクを伴う

SNS で、「チケットを譲る」などの書き込みを見て知り合った相手と取引をしているケースでは、「代金支払い後に連絡がとれなくなった」「チケットが届かない」「チケットの手渡しのため会場で待ち合わせたが来なかった」などのトラブルが発生することがあります。

SNS 上の取引では、キャンセルや返金の条件についての取り決めがないことがあり、また取り決めがあったとしても必ずしも守られるものではありません。さらに、SNS の運営事業者の利用規約には、トラブルが発生しても責任を負わないと定められており、解決が困難なことがあります。

## 3. 消費者へのアドバイス

### （１）チケットは公式の販売サイトから購入しましょう

チケットは、興行の主催者、主催者より正式に販売許可を得たプレイガイド<sup>4</sup>、ファンクラブ、アーティスト公式ホームページなどの正規販売ルートから購入しましょう。チケットが定価で購入できるだけでなく、公演が延期や中止になったときには、払い戻しなどの補償も受けられます。

Web 検索では、検索結果に表示されたサイトが転売仲介サイトでないか、利用規約や、運営事業者の所在地・連絡先などが明示されているかを確認してから利用しましょう。

### （２）転売仲介サイトを利用する場合は、購入するチケットの転売が禁止されていないか確認しましょう

コンサートやイベントの公式ホームページには、チケットの転売の禁止や、転売サイトから購入したチケットだと判明した場合は入場できないことなど、ルールが記載されています。チケットを購入する前に、公式ホームページの情報を確認するようにしましょう。

---

<sup>4</sup> イベント主催者からの委託を受けて、チケットの予約や発券を行うサービス。

### (3) チケットの不正転売はしないようにしましょう

チケットのうち、特定興行入場券の要件を満たすチケットについて不正転売をおこなった場合、チケット不正転売禁止法<sup>5</sup>違反として、1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金またはその両方が科されることがあります。不正転売は絶対にしないようにしましょう。

チケットを譲りたい場合は、公式のリセールサービス（チケットを購入した公演にやむを得ず行けなくなった場合に、そのチケットを希望する人に定価にてチケットを再販できるサービス）を利用しましょう。

### (4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

\*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

## 4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- |                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| ・消費者庁                    | (法人番号 5000012010024) |
| ・内閣府消費者委員会事務局            | (法人番号 2000012010019) |
| ・文化庁                     | (法人番号 6000012060002) |
| ・一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構 | (法人番号 9011005008564) |
| ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会    | (法人番号 2010005014868) |
| ・一般社団法人コンサートプロモーターズ協会    | (法人番号 9011005003383) |

**国民生活センター 公式LINEアカウント**  
LINE ID：@line\_ncac  
〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！  
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪

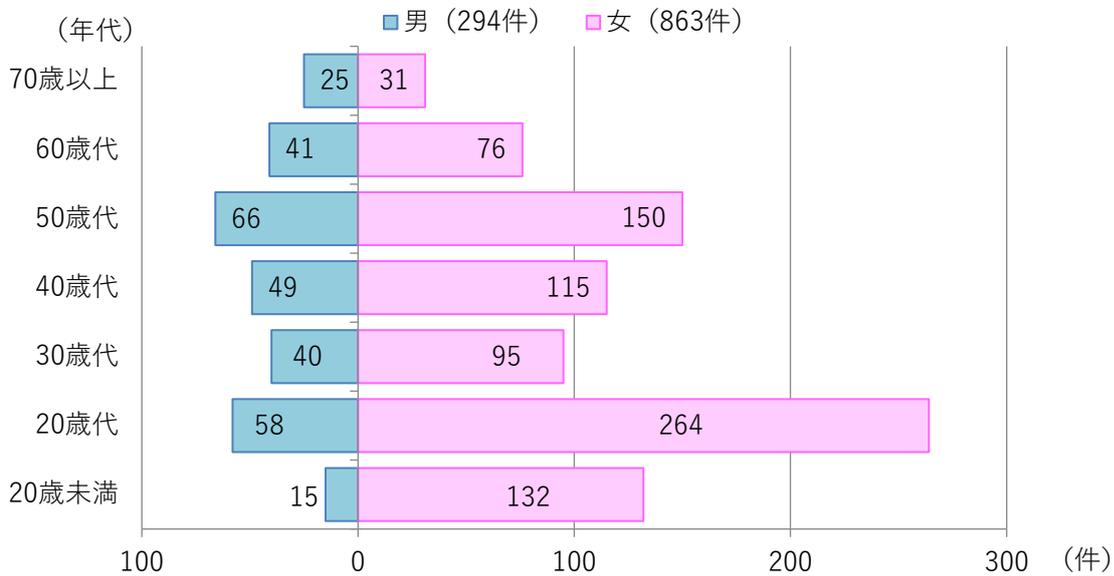
<sup>5</sup> 特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（チケット不正転売禁止法）では、特定興行入場券（映画、演劇、演芸、音楽、舞踊その他の芸術及び芸能又はスポーツの入場券で①不特定又は多数の者に販売され、②開催日時および場所が指定され、③入場資格者又は座席が指定され、④販売時に入場資格者又は購入者の氏名及び連絡先を確認する措置を講じその旨が券面に表示され、⑤興行主の同意のない有償譲渡を禁止しその旨が券面に表示される入場券）を、業として、興行主等の販売価格（定価）を超える価格で、転売すること（不正転売）の禁止等が定められています。

【参考資料】

PIO-NET にみるチケット転売の相談の傾向

(2021年4月～2022年5月受付、2022年6月末までの登録分1,226件について分析)

(1) 契約当事者の性別・年齢別件数 (n=1,157 ※性別不明等69件を除く)



(2) 契約購入金額

契約購入金額をみると、最も多いのは10,000円以上50,000円未満の相談で、726件、66.7%を占めています。(n=1,088 無回答は除く)

(3) チケットの種類別にみた相談件数

