

報道発表資料

令和元年6月6日
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！

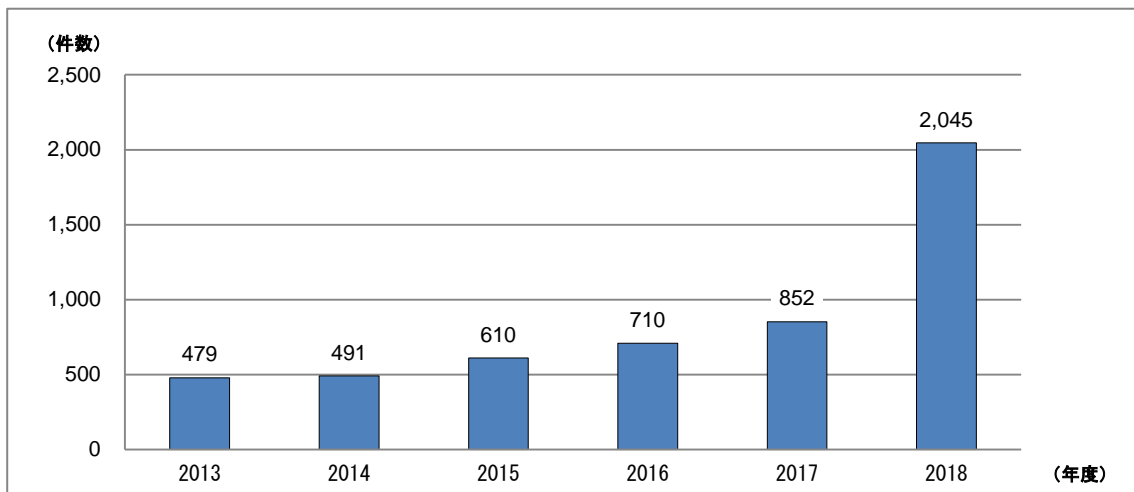
全国の消費生活センター等には、コンサートやスポーツなどの興行チケットのインターネットにおける転売に関する相談が寄せられており、2018年度の相談件数は2,045件で、2017年度と比べると1,000件以上増加し、約2.4倍になっています。

相談をみると、(1)「チケットを受け取れなかった」「購入したチケットでは入場できなかった」などチケット転売仲介サイト等に関する相談、(2)「公式チケット販売サイトと間違えて購入してしまった」など公式チケット販売サイトと紛らわしいサイトに関する相談、(3)「代金を支払った途端、相手と連絡が取れなくなってしまった」などインターネット掲示板等で知り合った相手との取引に関する相談が寄せられています。

2019年には「ラグビーワールドカップ2019日本大会」、2020年には「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」が日本で開催予定で、今後、トラブルが増加するおそれがあります。

そこで、インターネットでのチケット転売に関する相談事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけます。

図1 PIO-NET¹にみるインターネットにおけるチケット転売に関する相談件数²の推移



¹ 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）とは、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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2013～2018年度受付、2019年4月30日までの登録分。

² 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（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）チケット転売仲介サイト等に関する相談事例

チケット転売仲介サイト、インターネットオークション、フリマサービス（以下「チケット転売仲介サイト等」という。）での取引について、①購入者、②出品者の取引当事者の双方から相談が寄せられています。

① 購入者からの相談事例

【事例1】入場できないおそれのある転売禁止のチケットが販売されており、購入してしまった

人気バンドのコンサートチケットを、チケット転売仲介サイトで15,000円で購入した。しかし、購入後にチケットについて調べると、転売されたチケットでは入場できない場合があると記載があった。地方開催のコンサートで、宿泊費や交通費もかかるので、入場できなかった場合、チケット代金以外の無駄な出費が発生するリスクがある。入場できない可能性が少しでもあると分かっていたら買わなかったが、チケット転売仲介サイトで買う時には明らかな表示はなかった。

（2018年8月受付 30歳代 女性）

② 出品者からの相談事例

【事例2】購入者がチケットの受け取り完了の手続きをせず、チケット転売仲介サイトから代金が支払われない

フィギュアスケートのチケットが1枚余ったので、7,000円で購入したものを10,000円でチケット転売仲介サイトで売った。購入者にコンビニから直接チケットを取り出してもらうように、必要な情報を伝えた。

しかし、2週間たってもチケットは受け取られず、チケット転売仲介サイトでの受け取り完了の手続きをしてもらえないので、チケット転売仲介サイトから自分にチケット代金がいつまでも支払われない。購入者にメールで督促するが返信がない。

（2018年11月受付 40歳代 女性）

（2）公式チケット販売サイトと紛らわしいサイトに関する相談事例

【事例3】汎用検索サイトで上部に表示されたサイトを公式チケット販売サイトと勘違いした

インターネットでサーカスのチケットを購入することにした。サーカス名をインターネット検索して、一番上に表示された結果からサイトにアクセスした。サイトで日付特定の公演チケット（指定席）を2枚購入した。代金は19,000円で、クレジットカードで決済した。

しかし、その後、当該サーカスの公式サイトをみていたら、自分が購入したのは海外のチケット転売仲介サイトで、購入したチケットが正規のチケット代金より高額だと分かった。また、当該サーカスの公式サイトには、「チケット転売仲介サイトで購入しないように」と掲載されていた。

（2019年1月受付 50歳代 男性）

(3) インターネット掲示板等で知り合った相手との取引に関する相談事例

【事例4】相手から届いた封筒の中身が観劇のチケットではなかった

インターネットの掲示板で、観劇のチケットを26,000円で個人から購入した。相手が商品を発送したことを宅配業者の追跡番号で確認し、相手に代金を振り込んだ。その後、届いたものを開封してみると、中にはファミリーレストランのクーポン券が入っていた。間違った商品が届いた旨を相手に電子メールで連絡すると、「チケットは送った」「再度メールする」と返信があったが、しばらくたっても連絡がない。詐欺にあったのかもしれない。

(2019年2月受付 50歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 「転売チケットを受け取れなかった」「転売チケットでは入場できなかった」というトラブルがある

チケット転売仲介サイト等に関する相談事例をみると、購入者からは「代金を支払ったが、直前になってもチケットが手元に届かない」「チケットを発券しようとしたら、すでに発券済みとなっていた」「チケットを発券したら、時間帯や座席の異なるチケットだった」「同行入場の約束が、直前になっても出品者と連絡が取れない」という相談も寄せられています(事例1)。一方、出品者からは「チケットを送ったのに、チケットが届かない、入場できなかったなどの理由で、代金が支払われない」という相談が寄せられています(事例2)。

チケット転売仲介サイト等では興行主等が第三者への譲渡、転売等を禁止しているチケットも販売されていることがあり、販売されているチケット情報の表示が不十分な場合もあります。その結果、「入場の際に本人確認が必要で転売チケットでの入場を拒否された」、「転売チケットを購入後に転売禁止のチケットと知り、取引をキャンセルしたいが、サイトの利用規約でキャンセルできない」というトラブルもあります。

(2) 公式チケット販売サイトと間違えて、チケット転売仲介サイトからチケットを購入してしまう場合がある

相談事例をみると、消費者が汎用検索サイトで興行等の名称等を検索し、上部に広告として表示されたチケット転売仲介サイトを、公式チケット販売サイトと思い、「公式チケット販売サイトと間違えて、チケット転売仲介サイトからチケットを購入してしまった」「スポーツの興行の公式マークが表示されていたため、公式チケット販売サイトと見間違えてしまった」という相談がみられます(事例3)。こうした相談は特に海外のチケット転売仲介サイトに関して寄せられています。

また、公式チケット販売サイトと勘違いし、正規のチケット代金や手数料と誤ってチケットを購入したところ、正規に比べて高額なチケット代金・手数料であったなどの場合があります。

(3) チケット転売仲介サイト等での取引でトラブルが発生しても解決が困難な場合がある

①購入した転売チケットは利用規約等でキャンセルできないとなっている場合が多い

「転売チケットの代金、手数料が高額だった」(事例3)、「転売禁止とは知らずに転売チケットを購入してしまった」(事例1)という理由で、チケット転売仲介サイトにキャンセルを申し出ても、利用規約によりキャンセルはできないと対応されることが多い状況です。

②トラブルにあった際にチケット転売仲介サイト等が介入せず解決が困難な場合が多い

「チケットが送られてこない」「希望したチケットとは違うチケットが届いた」というトラブルでは、当事者間で解決しようと取引相手に対応を求めたいと思っても、「チケットを送った」などと主張が食い違い取引相手に対応しない、連絡が取れないというケースもあり、当事者間で解決を図ることが難しい場合があります(事例2)。当事者間ではトラブルを解決できない場合、購入者・出品者は転売仲介サイト等に介入を求めますが、チケット転売仲介サイト等の利用規約では「当事者間のトラブルに原則として介入しない」と定められていることがほとんどであり、チケット転売仲介サイト等の具体的な介入を受けられない場合が少なくありません。

③転売チケットで入場できなかった場合に転売仲介サイト等の補償サービスが受けられない場合がある

転売禁止チケットのため入場できなかった場合の補償サービスを提供しているチケット転売仲介サイト等もありますが、補償サービスが有料のため購入者がそもそも申し込んでいなかったり、補償を求めても取引がすでに完了しているという理由で補償されなかったりするケースがあります。また、補償サービスを受けるためには、興行等の会場に当日入れなかった証明が必要とされており、入場できないリスクを抱えながら遠方の会場まで行かなければ補償サービスが受けられないというケースもあります。

(4) インターネット掲示板・SNS等で知り合った相手との取引は大きなリスクを伴う

インターネット掲示板・SNS等で「チケットを譲る(売る)」という書き込みをみたり、「チケット希望」という書き込みをしたりして知り合った相手との取引に関する相談も寄せられています。具体的には、「代金を事前に支払ったが、相手からチケットが届かない」「代金を支払った途端、相手と連絡が取れなくなってしまった」「代金を事前に支払い、会場前でチケットを受け取る約束になっていたが、相手が現れず会場に入ることはできなかった」「相手から届いた封筒の中身がチケットではなかった」などの相談がみられます(事例4)。

取引の相手とキャンセルや返金の条件について事前に取り決めているわけではなく、決めたとしても必ず守られるものでもなく、また、インターネット掲示板・SNS等の運営事業者がインターネット掲示板・SNS等をきっかけにトラブルが発生しても責任を負わないとしていることが多いため、解決が困難なケースが多くみられます。

3. アドバイス

(1) チケットを購入する際は公式チケット販売サイトかどうかよく確かめて購入しましょう

チケット転売仲介サイトでは、チケットの価格や手数料が高額であったり、転売禁止のチケットだと気付かずに購入した場合に、キャンセルしたくてもできないケースがあります。消費者がインターネットで興行等のチケットを購入する際に、公式チケット販売サイトと間違えて、海外のチケット転売仲介サイトから購入してしまうケースも目立っています。チケットを購入する際は公式チケット販売サイトかどうか、チケットの価格や手数料が高額でないかや、キャンセルに関するルールを十分に確認してから購入しましょう。

(2) 転売チケットを購入する際は興行チケット等の規約で転売が禁止されていないかを確認しましょう

興行等のチケットの中には、規約において第三者への譲渡、転売などを禁止している場合があります。また、興行等の入場時に、公式チケット販売サイトからの購入者であることの本人確認が必要な場合もあります。これらの場合、転売チケットは利用できないように無効にされたり、入場時の本人確認により入場できないおそれがあります。転売チケットを購入する際は、興行主等のチケットの規約で第三者への譲渡や転売が禁止されていないか、入場時の本人確認が必要かなどを確認しましょう。

また、チケット転売仲介サイト等によっては補償サービスを提供している場合もありますので、補償サービスの内容や条件を確認しましょう。

(3) 不正転売はしないようにしましょう

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）³（2019年6月14日施行）では、国内で行われるコンサートやスポーツ等の興行チケットのうち、興行主の同意のない有償譲渡を禁止する旨が券面に表示等されたチケット（特定興行入場券）を、興行主の事前の同意を得ずに業として販売価格を超える価格で譲渡した場合に罰則の対象となる場合があります。

もし、急ぎょ行けなくなった場合は、公式リセールサイトを利用して、そのチケットを希望する人へ転売することが可能な場合がありますので、検討しましょう。

また、チケット転売仲介サイト等では転売目的で入手したとみなしたチケットの販売、出品を禁止しているケースがありますので注意しましょう。

³ 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、舞踊その他の芸術および芸能またはスポーツの入場券で①不特定また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入場資格者または座席が指定され、④販売時に入場資格者または購入者の氏名およ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、転売することの禁止等（不正転売）が定められています。（チケット不正転売禁止法の概要については（参考2）参照。）

(4) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

チケットの購入等に関して不安に思った場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう⁴。

チケット転売仲介サイト等での取引に関するトラブルについては、まずは十分に当事者間で話し合ったり、サイト等の運営事業者の問題解決の協力を依頼し、それでも解決しない場合には問題点の整理等を行うため最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 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。

インターネット掲示板等で「チケットを譲る (売る)」と書いて購入者を集め、チケット代金をだまし取るようなケースが発生しています。チケット代金を支払ったのに、チケットは届かず、相手との連絡も取れなくなってしまったなど、お金をだまし取ることが目的であると疑われた場合は、すぐに警察に相談してください。

* 警察相談専用電話「#9110」

4. チケット転売仲介サイト、インターネットオークション、フリマサービスの運営事業者への要望

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ることから、トラブルの未然防止のため、以下の点についてより一層取り組みを行うことを要望します。

- ・利用者当事者間でのトラブル解決サポート
- ・興行主等が第三者への譲渡、転売等を禁止しているチケットに関して、その旨の表示・利用者への周知等のトラブルの未然防止への取り組み
- ・転売目的で購入したチケットを出品する利用者、転売目的でチケットを購入する利用者の利用を禁止するよう利用規約等の整備・利用者への周知、利用者に対するパトロール強化

5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・文化庁文化経済・国際課 (法人番号 6000012060002)

⁴ 全国の消費生活センター等では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を受け付けている。

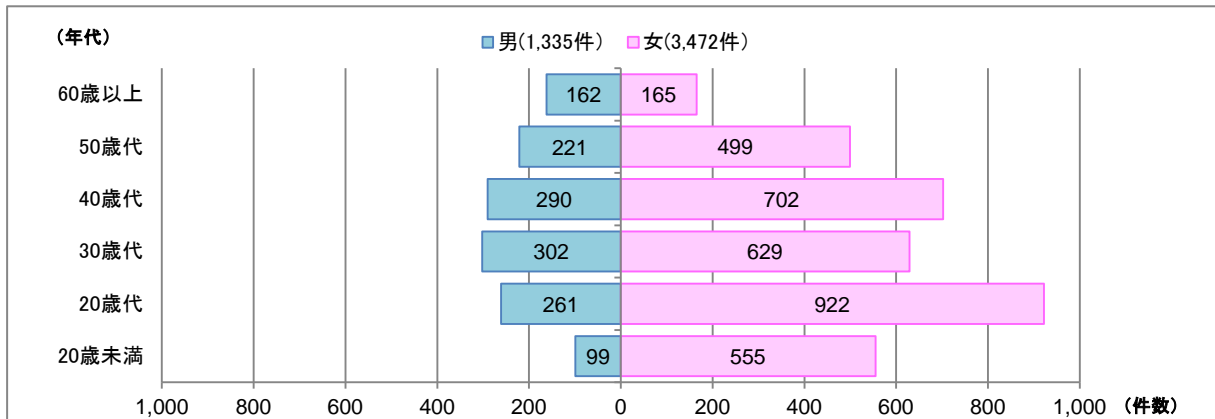
【参考1】PI0-NETにみるインターネットにおけるチケット転売に関する相談概要

(※2013年度～2018年度 n=5,187について分析)

(1) 契約当事者の属性 (図2)

契約当事者を性別にみると、男性が全体の27.8%、女性が全体の72.2%です。契約当事者を年代別にみると、男性は30歳代が最も多く、40歳代と続きます。女性は20歳代が最も多く、40歳代、30歳代と続きます。

図2. 契約当事者の年代・性別件数 (n=4,807 性別および年齢の不明・無回答等は除く)



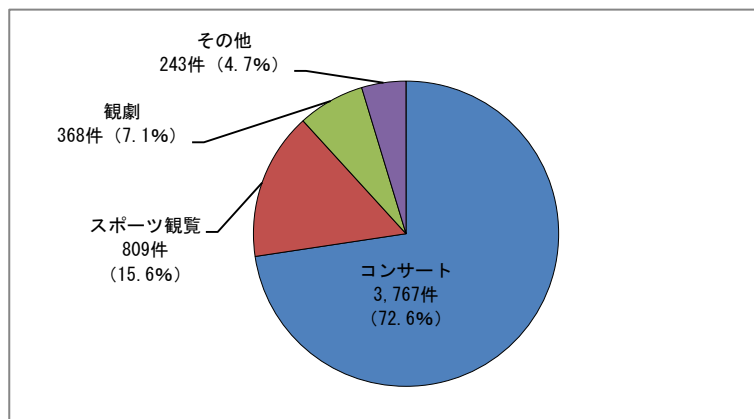
(2) 契約購入金額

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、2,695件、60.9%を占めています。(n=4,423 無回答は除く)

(3) チケットの種類別にみた相談件数 (図3)

インターネットにおけるチケット転売に関する相談について、チケットの種類別にみると、コンサートが72.6%と最も多く、スポーツ観覧が15.6%、観劇が7.1%と続きます。

図3. チケットの種類別にみた相談件数 (n=5,187)



【参考2】

- ・ 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）の概要⁵について

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（概要）	
<p>目的 特定興行入場券の不正転売を禁止するとともに、その防止等に関する措置等を定めることにより、興行入場券の適正な流通を確保し、もって興行の振興を通じた文化及びスポーツの振興並びに国民の消費生活の安定に寄与するとともに、心豊かな国民生活の実現に資することを目的とする。</p> <p>※「興行」・・・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を不特定又は多数の者に見せ、又は聴かせること（国内の興行に限る。）</p>	
<p>特定興行入場券の不正転売等の禁止</p> <p>不正転売の禁止 何人も、特定興行入場券の不正転売をしてはならない</p> <p>不正転売目的の譲受けの禁止 何人も、特定興行入場券の不正転売を目的として特定興行入場券を譲り受けてはならない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 興行主等 興行主又は興行主の同意を得て興行入場券の販売を業として行う者 ・ 特定興行入場券 ※QRコードやICカードを入場券とする場合を含む。 興行入場券（それを提示することにより興行を行う場所に入場することができる証票）であって、不特定又は多数の者に販売され、かつ、 <ol style="list-style-type: none"> ①興行主等が、販売時に、興行主の同意のない有償譲渡を禁止する旨を明示し、かつ、その旨を当該入場券の券面等に表示し ②興行が行われる特定の日時及び場所並びに入場資格者又は座席が指定され ③興行主等が、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、かつ、その旨を当該入場券の券面等に表示しているもの ・ 特定興行入場券の不正転売 興行主の事前の同意を得ない特定興行入場券の業として行う有償譲渡であって、興行主等の当該特定興行入場券の販売価格を超える価格をその販売価格とするもの <p>違反者は1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又は併科 ※国民の国外犯も処罰</p>	<p>興行入場券の適正な流通の確保に関する措置</p> <p>特定興行入場券の不正転売の防止等に関する措置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 興行主等が、入場時の本人確認措置その他の必要な措置を講ずる努力義務 ・ 興行主等が、興行入場券の適正な流通が確保されるよう必要な措置を講ずる努力義務 ・ 興行主等に対する国及び地方公共団体の助言協力義務 <p>相談体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国及び地方公共団体が、特定興行入場券の不正転売に関する相談に的確に応ずるための体制充実を図る努力義務 ・ 興行主等が、その販売する興行入場券について、正確かつ適切な情報を提供するとともに、購入者その他の者からの相談に適切に応ずる努力義務 <p>国民の関心及び理解の増進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国及び地方公共団体並びに興行主等が、興行入場券の適正な流通の確保のために必要な措置の実施及び興行入場券の適正な流通の確保を通じた興行の振興の重要性に関する国民の関心と理解を深めるよう、興行入場券の適正な流通に関する広報活動の充実等の必要な施策を講ずる努力義務 <p>施策の実施に当たっての配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国及び地方公共団体が、興行の振興を図るための施策を講ずるに当たって、興行入場券の適正な流通が確保されるよう適切な配慮をする義務

⁵ 文化庁ホームページ「チケット不正転売禁止法」から抜粋。
http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/ticket_resale_ban/index.html