

2017年11月10日

有限会社カームズ
取締役 徐 蘭載 様

特定適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人
代表理事理事長 和田 寿昭

要請書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申し入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受け、平成28年12月27日には内閣総理大臣から消費者裁判手続特例法65条4項の規定に基づいて特定適格消費者団体に認定されています。詳しくは同封のパフレットをご覧ください。

さて、貴社が販売した2017年5月30日と31日に幕張イベントホールで開催される予定であった「2017 SHINHWA LIVE UNCHANGING IN JAPAN」のチケットについて、公演中止となったにもかかわらず、購入したチケット代金の払い戻しがされない、との情報が当機構に複数寄せられています。

つきましては、下記の点について要請いたします。

ご多忙の中お手数をお掛けしますが、2017年11月30日（木）までにご回答いただきますようよろしくお願いいたします。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスなどを記載してください。）。

また、本件につきましては、本書面の内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に適時公表します。

敬具

記

【要請事項】

（1）要請の趣旨

- ①未だに返金を受けていないチケット購入者に対して、速やかに返金対応を行うことを要請します。

②返金対応を行うことについて、貴社ホームページに掲載する等、返金漏れが発生しないよう広く周知を行うことを要請します。

③返金対応を行う日程や段取り等を当機構にもお知らせください。

(2) 要請の理由

①貴社は、今回予定されていた「2017 SHINHWA LIVE UNCHANGING IN JAPAN」公演の主催者・主管・企画者であると同時に、チケットの一般販売とは別に、ファンクラブを通じて貴社の口座にチケット代を振込ませるなどしてチケットの販売を行っていました。

②公演中止が決定した後、日本公演のイベントサイトにおいて「チケットの払い戻しについて」の告知の中で、払い戻し受付期間として2017年7月3日(月)～7月24日(月)を手続き期間(その後この期間は延長されたとの情報も得ています)と定め、その受付方法をお知らせしていますが、2017年10月末現在においても返金対応がなされていないようです。

③一方、各プレイガイドにおいて一般販売でチケットを購入された方については、既に返金がされているとの情報を得ています。

④当該公演が中止となったにもかかわらず、チケット代が返金されないままとなっていることは、貴社の債務不履行にあたると考えられますので、速やかに返金を行うよう要請する次第です。

⑤上記の状況において、未だ返金を受けられていない購入者は相当数いると考えられます。その方々全員が漏れなく返金を受けられるよう、返金時期や返金の手続方法などを広く周知させる必要があると考えます。

以上

<本件に関する問合せ先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ 6階 (担当: 横地・磯辺)

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077