

## サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 会員利用規約

### 第 1 条:(サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 会員利用規約の範囲及び変更)

1. サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 会員利用規約(以下、「本規約」といいます)は、サントリーホールディングス株式会社(以下、「サントリーホール」といいます)がぴあ株式会社(以下、「ぴあ(株)」といいます)へ委託して運営する、興行チケット販売に関する登録制サービス「サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB」(以下、「本サービス」といいます)の利用に関し、サントリーホール及びぴあ(株)(以下、「両社」といいます)及び本サービス登録会員(以下、「会員」といいます)に適用されるものとします。
2. 本規約に添付されている個別規定及び今後ご提供する新サービス毎に規定する個別規定(以下、「個別規定」といい、本規約と合わせて「本規約等」といいます)がある場合は、会員は本規約のほか個別規定の定めにも従って本サービスを利用しなければなりません。なお、個別規定は本規約の一部を構成するものとし、本規約と個別規定が異なる場合には、個別規定の定めが優先されるものとします。
3. 会員は、第 3 条で定める本サービス入会契約の成立後、本規約等を遵守する義務を負うものとし、本サービスを利用する都度、本サービスにおいて提供される情報、注意事項などを確認しなければなりません。また、会員は、本サービスを利用することにより、本規約等の全ての記載内容について同意したものとみなされます。
4. 両社は、民法第 548 条の 4 の規定により、本規約等を変更できるものとします。本規約等を変更する場合、両社はその 1 か月以上前に、両社のウェブサイトにて本規約等を変更する旨および本規約等の内容並びにその効力発生時期を告知します。両社が会員に修正後の本規約等の内容を告知し、会員が修正版の本規約等の効力発生時期を経過した後に本サービスを利用した場合、会員は、修正後の本規約等に同意したこととなります。会員が、修正後の本規約等に同意しない場合、それ以上本サービスを利用することはできません。

### 第 2 条:(入会契約の申込)

1. 本サービスは、会員のみが利用することができるものとします。
2. 本サービスの利用(以下、「入会」といいます)を希望する人(以下、「入会希望者」といいます)は、本規約等を承諾した上で、所定の手続きに従って、本人自身で本サービスの利用契約(以下、「入会契約」といいます)を申し込むものとします。
3. 入会希望者が未成年者である場合、入会希望者は、本サービスに入会すること及び本サービスを利用することについて、親権者など法定代理人の事前の同意を得るものとします。

4. 入会希望者は決済手段として登録したクレジットカード会社等の会員規約に従うものとし、クレジットカード等の情報登録の際に該当するクレジットカード会社等において認証確認が行なわれることに予め同意するものとします。

### 第3条:(入会契約の成立)

1. 入会希望者が、本規約第2条に規定する入会契約の申込を行い、これに対して両社が本サービス利用のためのID及びパスワードを付与して前記申込を承諾した時点をもって、入会契約が成立し、会員登録が完了したものとします。
2. 両社は、入会希望者が以下の項目に該当する場合、当該入会契約の申込を承諾しない場合があります。
  - (1) 入会希望者が既に会員になっている場合
  - (2) 入会希望者の入会申込内容が他の会員の登録情報の全部又は一部と同じである場合
  - (3) 入会希望者が、過去において、本規約違反等により会員資格の取消等の処分を受けたことがある場合
  - (4) 申込内容に虚偽、誤記または記入もれがあった場合
  - (5) 未成年者である入会希望者が親権者など法定代理人の同意を得ていない場合
  - (6) 入会希望者の指定したクレジットカード等の決済手段につき、クレジットカード会社、金融機関等により、利用停止処分等が行われている場合
  - (7) 入会希望者が、サントリーホールの提供するサービス、もしくはぴあ(株)が自社または第三者と提携して提供するサービスにおいて利用資格の取消等の処分を受けたことがある場合
  - (8) その他、合理的な事由により、両社が入会契約の締結を不相当と判断する場合

### 第4条:(連絡事項)

1. 本規約の変更の通知、その他両社から会員への通知は、電子メール、本サービス上での一般掲示、またはその他、両社が適当と認める方法により行われるものとします。
2. 前項の通知が電子メールで行われる場合、両社は会員が予め届け出た電子メールアドレス宛に発信した時点をもって会員への通知が完了したものとみなします。会員は、両社が電子メールで発信した通知を遅滞なく閲覧するものとします。

### 第5条:(登録内容の変更・削除等)

1. 会員は、入会契約の申込やチケット購入の際に届け出た内容に変更があった場合には、速やかに所定の方法により当該変更の届出を両社に対して行うものとします。

2. 会員は、前項の届出を怠ったことにより、両社からの通知または物品の送付が不到達となっても、前条第 2 項の場合を除き、通常到達すべきときに到達したとみなされることを予め異議なく承認するものとします。
3. 第 1 項の届出を怠ったことによる会員の損害について、両社は一切の責任を負いません。また、会員が前記届出を怠ったことにより両社その他の第三者が被った損害について、会員は全ての責任を負うものとします。
4. 会員は、入会契約の申込やチケット購入の際に届け出た内容または第 1 項の届け出内容に間違いがあった場合(電話番号や電子メールアドレス等を誤ってまたは故意に第三者の情報を登録された場合など)必要な範囲において、何ら通知をすることなく、両社が当該届け出内容の変更を行うことを了承するものとします。

#### **第 6 条:(退会)**

1. 会員からの申し出の無い限り、会員有効期限は無期限とし、自動継続されるものとします。
2. 会員が退会を希望する場合には、所定の方法により会員自ら退会の届出を両社に対して行うものとします。その際、当該会員は両社に対する債務の全額を直ちに支払うものとします。
3. 両社は、理由の如何を問わず、本規約等に別段の定めがある場合を除き、既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとします。
4. 両社は、会員からの退会の届出を受領してから 1 年間は会員の個人情報、利用履歴を保有し管理する場合があります。
5. 会員は、別段の定めがない限り、退会後は本サービスおよび連携するサービスを受けることができません。

#### **第 7 条:(会員資格の停止・取消)**

1. 会員が以下の項目に該当する場合、両社は、事前に通知することなく、直ちに当該会員の会員資格を停止または取り消すことができるものとします。また、会員資格が停止または取り消された場合、当該会員は、両社に対する債務の全額を直ちに支払うものとします。また、両社は、理由の如何を問わず、本規約等に別段の定めがある場合を除き、既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとします。
  - (1) 本規約第 3 条第 2 項に定める事項に該当する場合
  - (2) 本規約第 12 条で禁止している事項に該当する行為を行った場合
  - (3) 料金等の支払債務の履行遅滞または履行不能が発生した場合
  - (4) チケット購入契約の成立にもかかわらず、振込など入金手続きをされない場合
  - (5) 手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合

- (6) クレジットカード会社、収納代行会社、金融機関等により、会員の指定したクレジットカードや支払口座の利用が停止となった場合
  - (7) 一個人が会員登録を多重にしていると両社が判断した場合
  - (8) 営利を目的として、購入もしくは譲り受けたチケットまたはチケット引換え時に必要な番号を第三者に販売ないし譲渡した場合
  - (9) 本規約に違反した場合
  - (10) その他、合理的な事由により会員として不適切と両社が判断した場合
2. 会員が前項各号に該当する場合、当該会員は当該行為により両社その他の第三者が被った損害を賠償する責めを負うものとします。
  3. 会員が会員資格を喪失した場合(前条2項の届出に基づく退会を含みます)であっても、会員は既に利用した本サービスに関する料金、購入済みのチケット代金等の支払いを免れません。また、本規約等に別段の定めがある場合を除き、両社は会員より既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負いません。

#### **第8条:(利用前の準備)**

1. 会員は、自己の責任と負担において、本サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェア、電話利用契約及びインターネット接続契約等を準備するものとします。また、本サービス利用に関わる一切の通信料、接続料等は会員が負担するものとします。
2. 携帯端末の新規発売機種、新規にリリースされたオペレーティングシステム、ブラウザ等、環境によっては本サービスのご利用に対応するまで時間がかかる場合や、対応できない場合があります。両社は、あらゆる環境における本サービスの利用可能性を保証するものではありません。
3. 会員は両社が定めるドメイン(pia.co.jp)からの電子メールを常に受信できるよう設定するものとします。両社は、両社からの電子メールを一度でも受信拒否した会員に対し、その後の電子メールでの連絡を控えることがあります。なお、受信拒否を解除した会員はその旨を速やかに両社に届け出るものとします。

#### **第9条:(ID及びパスワードの管理)**

1. 会員は、両社が会員に付与するID及びパスワードの管理責任を負うものとします。
2. 会員は、サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB サイトから、ID及びパスワードを用いて本サービスを利用することができます。
3. 両社は、入力されたID及びパスワードをもって、会員の本人確認を行います。ID及びパスワードが登録されたものと一致することを両社が確認した場合、当該利用が会員本人による利用であるとみなします。

4. ID 及びパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は、会員が負うものとし、両社は一切の責任を負いません。
5. 会員は、ID 及びパスワードが盗まれたり、第三者に使用されていることを知った場合には、直ちに両社にその旨を連絡するとともに、両社からの指示がある場合には、これに従うものとします。

#### 第 10 条:(個人情報の利用目的)

1. サントリーホールは、会員より提供を受けた個人情報を、サントリーホールが定めるプライバシーポリシーに記載の他、下記の目的に利用できるものとし、サントリーホールよりぴあ(株)に対して、下記の目的の範囲内で個人情報の取り扱いを委託するものとします。なお、下記の目的以外で個人情報を利用する場合は、改めてその目的を通知するものとします。
  - (1) サントリーホールが取り扱うチケット(サントリーホールがぴあ社に販売を委託するチケットを含む)の販売・提供(受付・代金決済・配送または当日引換等)
  - (2) 上記(1)に付随するサービス(公演の変更・中止・追加発売・次回発売などの会員ページ・電子メール、郵便及び電話等による案内や業務上必要と判断した確認のための連絡など)
  - (3) サントリーホールのサービスに関する情報の案内やサントリーホールが適切と判断した商品・サービス等の広告案内(ご利用履歴情報等の分析に基づく、趣味・嗜好に応じた商品・サービス等の広告案内を含む)などの営業活動や販売促進活動
  - (4) 本サービスに関するユーザーサポート(お問合せ対応など)
  - (5) ぴあ(株)と個人情報の保護の契約を締結した公演の主催者及び運営会社並びに興行出演者所属事務所等(以下、「興行主催者」といいます)に対する、公演の変更・中止の案内やチケット引換の際の本人確認及び興行主催者が提供する公演・商品・サービスの案内などを行うための当該公演チケット購入申込者及びチケット利用者の個人情報の提供
  - (6) その他の本サービスの開発・提供の目的で実施する各種アンケート調査、キャンペーン(各種プレゼント等)の実施
  - (7) 営業活動や新たなサービス開発の参考とするため、個人を識別または特定できない状態にて集計した統計資料の作成及びそれらを用いたマーケティング分析
  - (8) システムの運用・管理やお問合せ対応のためのアクセス情報(インターネット・携帯サイト・電話等)の利用及び記録

#### 第 11 条:(個人情報の第三者提供)

1. サントリーホールは、会員より提供を受けた個人情報(氏名、住所、電話番号、性別、年齢、電子メールのアドレス等)に関し、以下の項目に該当する場合に自ら又は委託先であるぴあ(株)を通じて第三者に提供する場合がありますが、会員はこれについて予め承諾するものとします。

- (1) 会員が、個人情報の開示について同意している場合
  - (2) 本サービスにより購入したチケットを用いて会場に入場する際の本人確認のため、興行主催者及び会場の管理者に対して提供する場合
  - (3) 興行主催者による公演中止・延期・内容変更等の連絡や、それに伴う払い戻し、席・チケット券面内容に関する重要なお知らせのために、興行主催者に対して提供する場合
  - (4) 興行主催者から、本規約に違反してチケットを購入した会員やチケット利用者に対して連絡をするため、興行主催者に対して提供する場合
  - (5) 興行主催者から公演・商品・サービスの案内などを行うため、興行主催者に対して提供する場合
  - (6) 決済代行サービス会社及びカード発行会社への提供  
お客様から収集した以下の個人情報等は、カード発行会社がおこなう不正利用検知・防止のために、本サービスで利用する決済代行サービス会社である株式会社ペイジェント及びお客様が利用されているカード発行会社へ提供する場合があります。  
お客様の識別 ID、カード識別 ID、電話番号、電子メールアドレス、ご登録住所情報、ご配送先住所、決済金額、アカウントアクティビティ情報、クレジットカードの登録日時  
お客様が外国にあるカード発行会社が発行するカードを利用された場合、これらの情報は当該カード発行会社が所属する国に移転される場合があります。  
移転先はお客様のご利用されるカード発行会社により異なりますので、個人情報等が移転する外国を特定することができません。つきましては、お客様のご利用されるカードの発行会社の所在地をご確認ください。
  - (7) 他の会員、第三者または両社の著作権、財産権、プライバシー、名誉、信用もしくはその他の権利を侵害する場合、及び侵害するおそれのある場合
  - (8) 前号の他、他の会員、第三者または両社に不利益もしくは損害を与える場合、及び与えるおそれのある場合
  - (9) 法令により開示が認められている場合
  - (10) 法令により開示が求められた場合
  - (11) 犯罪捜査のために警察等の公的機関から要求された場合
  - (12) その他、本サービスの運営上必要な場合
2. 会員は、サントリーホールが会員より提供を受けた個人情報を利用して、電子メールその他の手段により本サービスに関する情報の案内などの営業活動を行うこと、ならびにサントリーホールが適切と判断した第三者の商品・サービス等の広告案内などの販売促進活動を行うことを予め承諾するものとします。

## 第 12 条:(禁止事項)

1. 会員は、本サービスの利用にあたって、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 他の会員、第三者または両社の著作権、商標権、財産権、肖像権、プライバシー、名誉、信用もしくはその他の権利を侵害する行為、及び侵害するおそれのある行為
- (2) 前項の他、他の会員、第三者または両社に不利益もしくは損害を与える行為、及び与えるおそれのある行為
- (3) 他の会員、第三者または両社を誹謗中傷する行為
- (4) 公序良俗に反する行為、もしくはそのおそれのある行為、または公序良俗に反する情報を他の会員または第三者に提供する行為
- (5) 犯罪的行為、もしくは犯罪的行為に結び付く行為、またはそのおそれのある行為
- (6) 選挙期間中であるか否かを問わず、選挙運動またはこれに類する行為
- (7) 性風俗、宗教、政治に関する活動を行う行為
- (8) 両社の承諾なく、本サービスを通じて、もしくは本サービスに関連して、営利を目的とする行為、またはその準備を目的とした行為
- (9) ID またはパスワードを不正に使用する行為
- (10) 本サービスの円滑な運営を妨げる行為、その他本サービスに支障をきたす恐れのある行為
- (11) コンピュータウイルス等の有害なプログラムを、本サービスを通じてまたは本サービスに関連して、使用し、もしくは提供する行為
- (12) 自動入力等を行うソフトウェアの使用、その他両社が不当とみなした通常とは異なる方法により、本サービスを利用しようとする行為
- (13) 本サービスに接続されている他のコンピュータ・システムまたはネットワークへの不正アクセスを試みる行為
- (14) 法令に違反する、または違反するおそれのある行為
- (15) その他、両社が不適切と判断する行為

#### **第 13 条:(著作権)**

1. 会員は、権利者の許諾を得ないで、いかなる方法においても、本サービスを通じて提供される情報またはファイルについて、著作権法で認められる会員個人の私的利用の範囲を超えて、使用することはできないものとします。

#### **第 14 条:(サービスの中止・中断・変更等)**

1. 両社は、以下の事項に該当する場合、会員に事前に通知することなく、本サービスの運営を中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞できるものとします。
  - (1) 本サービスのシステムの保守を定期的にまたは緊急に行う場合

- (2) 戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできない場合
  - (3) 通信事業者のサービスの中止・中断・変更等があった場合
  - (4) スマホチケットサービスの導入がある場合、そのシステム提供会社において本サービスに関連するサービス中止・中断・変更等があった場合
  - (5) その他、両社が本サービスの運営上、一時的な中断が必要であると判断した場合
2. 両社は、会員に事前に通知の上、本サービスの一部または全部の内容を変更、中止、終了することができます。
  3. 両社は、本条に基づく本サービスの中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞について、会員、または第三者に対し何らの責任も負わないものとします。

#### 第 15 条:(免責事項)

1. 両社は、本サービスの各種情報の提供、その他本サービスに関連して発生した会員、または第三者の損害について、本規約に別段の定めがある場合をのぞき、過去 3 ヶ月間に会員が両社に支払った対価及び各種手数料額又は 1 千円のいずれか大きい金額を超えて責任を一切負わないものとします。ただし、当該損害が両社の故意または重過失により発生した場合は除きます。また、本サービスのご利用は、全て会員の責任において行われるものとします。なお、未成年者による本サービスのご利用は、親権者など法定代理人の同意と責任において行われるものとします。
2. 両社は、会員が本サービスのご利用に当たり入力、送信した個人情報については、暗号化処理等を行い、厳重に管理し機密保持に十分な注意を払いますが、情報の漏洩、消失、他者による改ざん等が完全に防止されることの保証は行わないものとします。
3. 両社は、本サービス内容、及び本サービスにて提供する情報やサービス、及び会員が、本サービスや両社がお送りした電子メール等を通じて得る情報等に関して、その安全性、正確性、確実性、有用性、最新性、目的適合性、合法性、道徳性等のいかなる保証も行わないものとします。
4. 両社は、本サービスからリンクされている各サイトに含まれている情報、サービス等については、一切関知しておらず、一切の責任を負わないものとします。
5. 両社は、本サービスにより販売されるチケット等の販売数量が会員の全ての購入希望を満たすことを保証するものではなく、また、本サービスにより販売されるチケット等に記載された内容が真実であること(記載どおりに発行されることを含みます)についていかなる保証も行わないものとします。
6. 両社は、両社の責任が、会員が入会契約の申込やチケット購入時に登録した連絡先へ連絡すること、及び入会契約の申込やチケット購入時に指示した送付先へ商品を配送等することに限られるものとし、本サービスに関して責任を負わないものとします。

7. 両社は、ある会員の行為により他の会員、または第三者が被った損害について、何らの責任も負わないものとします。
8. 両社は、会員が両社からの電子メールの受信拒否をしたこと、または受信拒否解除の連絡を怠ったことにより、会員または第三者に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### **第 16 条:(準拠法)**

1. 本規約の成立、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものといたします。

#### **第 17 条:(管轄裁判所)**

1. 本サービスに関連して、会員と両社との間で紛争が生じた場合には、当事者間において誠意をもって解決するものとします。
2. 協議をしても解決しない場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **第 18 条:(分離可能性)**

1. 本規約等のいずれかの条項またはその一部が、民法、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約等のそれ以外の部分は、継続して効力を有するものとします。

付則:本規約は、日本標準時 2009 年 9 月 4 日(午前 10 時)より実施するものとします。

2011 年 1 月 5 日一部改正、同日実施

2017 年 7 月 4 日一部改正、同日実施

2020 年 3 月 30 日一部改正、同日実施

2022 年 5 月 2 日一部改正、同日実施

2022 年 10 月 21 日一部改正、同日実施

以上

## 個別規定:チケット販売

### 第 1 条:(販売方法)

1. 両社は、本サービスを通じて、サントリーホールが主催する公演のチケット、および他の公演の主催者または運営会社(以下総称して「第三主催者」といいます)より販売を委託されたチケット等を有料で販売するために、本条以下にチケット販売の個別規定(以下、「チケット販売規定」といいます)を設けております。会員が本サービスを利用してチケットを購入する場合にはチケット販売規定が適用されますので、ご承諾の上、チケットをご購入ください。なお、第三主催者より販売を委託されたチケットについては、両社はチケット販売規定の他第三主催者の販売方法の指示等に基づき提供いたします。また、両社は必要に応じて販売枚数や販売方法に制限を設ける場合があります。

### 第 2 条:(チケット販売)

1. 本サービスにおいて、会員に購入いただけるチケットは、ぴあ(株)コンピュータ・オンライン・システムにて取り扱いのあるチケット(一部を除く)を対象とし、なおかつサントリーホール主催のチケット及び第三主催者より本サービスでの販売を委託されているチケットのみとなります。
2. チケットの購入に際しては、サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB への会員の登録が必要となり、会員登録完了によりチケット販売規定が適用されます。

### 第 3 条:(購入契約の成立)

1. 会員は、所定の手続きに従って購入申込をするものとし、当該申込手続き完了をもって、原則として購入契約の成立とします。ただし、両社が別段の定めをした場合はこの限りではありません。
2. 本規約等に別段の定めがある場合を除き、会員は購入契約の申込みを撤回することはできません。
3. 購入申込手続き完了の告知は、サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB サイト上の購入履歴画面にて告知します。会員は、ホームページ上の購入履歴画面を遅滞なく確認するものとし、確認の遅滞または確認の不能等により会員または第三者に生じた損害に対し、両社は一切の責任を負いません。ただし、両社の故意または過失による生じた損害についてはこの限りではないものとします。あわせて両社より補足的に、購入確認の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて、電子メールを送信できない場合や、電子メール

の不達・誤達・遅達・受信拒否(本規約第8条第2項を参照)等により、電子メールが届かなかった場合でも両社は一切責任を負いません。

4. 第三主催者の意向により、入場時にチケットに表示されている氏名等と会員その他入場するお客様の身分証明書に記載の氏名との同一性の確認を行い、同一性の確認ができない場合は入場をお断りする(既に入場済みの場合は退場を命じられる)場合があるため、会員は正確な氏名等を登録しなければなりません。

#### 第4条:(料金の支払い)

1. チケットを購入した場合には、会員はチケット代金の他、両社の定めるサービス利用料として特別販売利用料、システム利用料、支払いに関わる手数料や、配送や店頭での引取などチケット引き渡しに関わる利用料等利用するサービスの必要料金を購入時に支払うものとします。
2. 会員は支払方法について、両社が購入申込時に指定する決済手段の中から選択するものとし、クレジットカードやNTTスマートトレード株式会社の電子マネー「ちょコム」の場合は購入契約成立時に即時決済し、決済代行サービス「イーコンテクト決済」、「セブン-イレブン決済」、「ファミリーマート決済」の場合は両社の定める期日までに当該料金をお支払いいただくものとします。
3. 両社は支払方法について必要に応じ制限を設けることがあります。また、両社が定める支払方法の変更可能期間を過ぎてからの、会員の事情による支払方法の変更は一切できません。
4. 購入契約の成立にもかかわらず、入金手続きがなかった場合は、両社が定める入金締切期日の経過をもって両社契約を解除することができ、当該会員の会員資格の剥奪をし、以降の本サービスの利用をお断りすることがあります。
5. 両社は、両社が適当と判断する方法にて会員に事前に通知することにより、各種利用料金の追加、変更及び支払方法を変更できるものとします。

#### 第5条:(チケットの引き渡し)

1. チケット購入契約成立後の会員へのチケットの引き渡し方法は、以下の各号のいずれかに該当する引渡方法を選択します。なお、両社は引き渡し方法について制限を設ける場合があります。
  - (1) 入会契約の申込やチケット購入の際に登録頂いた会員の住所への配送
  - (2) サントリーホールチケットセンター窓口での引き取り
  - (3) 提携コンビニエンスストア等両社指定の店頭での引き取り
  - (4) 両社指定の電子チケットサービスによる電子チケットのダウンロード
2. 両社が定める引取方法の変更可能期間を過ぎてからの、会員の事情による引取方法の変更は一切できません。

3. 配送での引き渡し方法について、チケットが郵便局での保管期間を過ぎたり、または会員の住所、氏名等の登録内容に不備があり、両社へ戻ってきた場合、両社は再配送を行う場合がありますが、その場合は会員は別途両社が定める再配送の料金を負担しなければなりません。ただし、両社は再配送を行う義務を負うものではありません。また、配送予定日から1週間経過してもチケットが届かない場合サントリーホールチケットセンターまでお問い合わせ下さい。
4. サントリーホールチケットセンター窓口または提携コンビニエンスストア等両社指定の店頭での引き渡し方法の場合、会員は両社指定の方法で、両社指定の期限または公演日までに発券して引き取るものとします。
5. 会員の事情によりチケットをお受け取りになれない場合でも、両社はチケット代金、両社の定めるサービス利用料、支払に関する手数料、及び引き渡しに関する利用料等の返金は一切行いません。
6. 購入したチケットが電子チケットである場合、ダウンロード後の電子チケットのご利用の方法・制限等は各電子チケットサービスの利用規約に従います。

#### **第6条:(販売・引き渡しの拒否)**

1. 両社は、会員が以下の事項に該当する場合、会員へのチケットの販売、またはチケットの引き渡しをお断りする場合がございます。その場合、両社は、事前に通知することなく、直ちに当該会員の会員資格を停止または剥奪ができるものとします。
  - (1) 本規約第3条第2項に定める事項に該当する場合
  - (2) 会員が両社の定める事項について虚偽の申告をした場合、または必要な申告をしなかった場合
  - (3) 他の会員または第三者の迷惑になるような行為または両社の円滑な販売を妨げるような行為をした場合
  - (4) 両社よりご案内の期限内に所定の手続きをしなかった場合
  - (5) 所定の購入方法を守らなかった場合
  - (6) 会員が振込による入金を選択し、両社より認められた場合で、振込期日までに振込まなかった場合
  - (7) その他本規約等に違反する行為をした場合
2. 前項で両社に発生した損害について、両社は当該会員に損害賠償を請求することができます。

#### **第7条:(チケットの取替・変更・クーリングオフ)**

チケット購入契約が成立したチケットは、会員都合による、取替、変更、キャンセルはお受けできません。なお、本サービスで販売したチケットには、クーリングオフは適用されません。

## 第 8 条:(チケットの再発行)

両社はチケットをいかなる場合(紛失・盗難・破損等)でも再発行いたしません。

## 第 9 条:(サントリーホール主催興行のチケットの払い戻し)

1. 興行等の内容変更、中止に伴うお客様への告知及び払戻しは両社が行います。
2. 払戻しについては公演ごとに予め指定する払戻期間内に限り行うこととし、別途両社の定める方法にて払戻しを行います。また、払戻しを行う場合、購入されたチケットをご返却いただく場合があります。払戻期間を過ぎた場合、チケットを破損・紛失するなどチケットの原券をご返却いただけない場合やチケットを甚だしく汚損し判別しがたい場合、両社は会員に一切払戻しは致しません。
3. 払戻しの要求は、原則としてチケットを購入した会員自らが行うものとし、両社が特別に認める場合を除き、会員は第三者にチケットを譲渡し、払戻しを行わせること、チケットの払戻しを第三者に委託すること、第三者に対して払戻しを代理させること、その他、チケットを購入した会員以外の第三者がチケットの払戻しを行っていることと両社が判断する態様により払戻しを請求することはできません。したがって、両社は、それらの要求がなされた場合であっても、払戻しを行う義務を負いません。
4. 前項にかかわらず、両社は両社の判断で、チケットを持参した者がチケットを購入した会員本人であるとそうでないを問わず、当該チケットを持参した者を払い戻し対象者とみなし、払い戻しを行うことができるものとし、会員はこれに異議を唱えません。なお、両社はそのようにみなし払い戻しを行う義務を負うものではありません。
5. 会員への返金額は、チケット代金、システム利用料、発券手数料(配送手数料は未配送の場合にのみ返金となります)に限られ、リセール申込手数料、送金事務手数料、リセール購入手数料、決済手数料、交通費、宿泊費、通信費等の返金はいりません。なお、会員は返金までに3～4週間程お時間がかかる場合があることを予め了承するものとします。

## 第 10 条:(第三主催者のチケットの払い戻し)

1. 第三主催者が主催する興行等の内容変更、中止に伴うお客様への告知は第三主催者が行い、両社は変更、中止に伴う責任は一切負いません。したがって、興行等の内容変更、中止に起因して払戻しが行われることは、各種の決済手段を利用した場合における両社への抗弁事由を構成しません。ただし、両社は第三主催者の決定・依頼に基づき、販売したチケットの興行等の内容の変更や中止による当該チケットの払い戻し業務を代行することがあります。
2. 両社が第三主催者の委託を受けて払戻業務を行う場合、以下の各号に掲げる事項が適用されます。

- (1) 払戻しについては公演ごとに第三主催者より要請のあった払戻期間内に限り行うこととし、別途両社の定める方法にて会員に返金します。また、払戻しを行う場合、購入されたチケットをご返却いただく場合があります。払戻期間を過ぎた場合、チケットを破損・紛失するなどチケットの原券をご返却いただけない場合やチケットを甚だしく汚損し判別しがたい場合、両社は会員に一切払戻しは致しません。
- (2) 払戻しの要求は、原則としてチケットを購入した会員自らが行うものとし、両社が特別に認める場合を除き、会員は第三者にチケットを譲渡し、払戻しを行わせること、チケットの払戻しを第三者に委託すること、第三者に対して払戻しを代理させること、その他、チケットを購入した会員以外の第三者がチケットの払戻しを行っているという両社が判断する態様により払戻しを請求することはできません。したがって、両社は、それらの要求がなされた場合であっても、払戻しを行う義務を負いません。
- (3) 前項にかかわらず、両社は両社の判断で、チケットを持参した者がチケットを購入した会員本人であるとそうでないを問わず、当該チケットを持参した者を払戻対象者とみなし、払戻しを行うことができるものとし、会員はこれに異議を唱えません。なお、両社はそのようにみなし払戻しを行う義務を負うものではありません。
- (4) 会員への返金額は、チケット代金、システム利用料、発券手数料(配送手数料は未配送の場合にのみ返金となります)に限られ、リセール申込手数料、送金事務手数料、リセール購入手数料、決済手数料、交通費、宿泊費、通信費等の返金はいりません。なお、会員は返金までに3~4週間程お時間がかかる場合があることを予め承るものとします。
- (5) 両社が払戻業務を代行し、払戻金を支払う場合、会員が申請した内容にて払戻金の支払いを実施します。その際に、会員の申請した内容(住所・口座情報等)等に不備があった場合、返金の遅滞および不能について、両社は一切の責任を負いません。また、会員は不備のあった情報に関して速やかに所定の方法により当該情報の変更を行います。

#### **第 11 条:(販売の終了・再開)**

チケット販売期間中であっても両社での販売予定枚数に達した時点で個々の興行毎に販売を終了いたします。ただし、サントリーホール及び第三主催者から追加席・追加公演があった場合は販売を再開することがあります。

#### **第 12 条:(禁止事項)**

1. 会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。下記の行為が判明した場合、第三主催者が自らの判断で購入済みのチケットを無効とし、チケット代金の返金を認めず、入場を認めないことがあります。既に入場している場合には退場を命じられることもあります。

- (1) 転売目的でチケット(予約番号等のチケットを購入可能な番号・符号等を含みます。本条において以下同じ。)を入手すること
  - (2) 本サービスを通じて入手したチケットを、その券面金額(券面金額がない場合は、一般的に同種のチケット等を入手するために通常必要な対価をいいます。)を超える対価で第三者に譲渡等し、また譲渡等しようとする(インターネットオークションへの出品を含みます。)
  - (3) チケットの入場資格者を登録する場合、入場資格者以外の者を入場させること、また、入場させようとする
  - (4) 購入する意思がないチケットにつき、購入の申し込みを繰り返すこと。なお、入金期限までに入金を行わない場合は、購入する意思がないチケットにつき購入の申し込みをしたものとみなされます。
  - (5) 払戻しを行うことを目的としてチケットを入手すること
2. 両社は、前項各号に定める禁止事項に加えて、会員とチケットの購入契約を締結する際に、当該公演等の興行主等の同意のないチケットの有償譲渡を禁止する旨を明示することで、当該有償譲渡を禁止する場合があります。チケットの購入申込み時にご確認ください。
  3. 会員が本条第 1 項に違反した場合、本規約第 7 条にしたがって、会員資格が停止または取り消される場合があります。また、会員が本条第 1 項に違反したことが判明した場合、両社または第三主催者の裁量により、当該違反者が購入したチケットを無効とし、当該チケットにかかる興行への入場を認めず、既に入場している場合には退場を命じることができます。
  4. 前項の場合であっても、両社は無効としたチケットの対価を返金する義務を負わないほか、当該違反当事者に生じた損害を賠償する義務を負いません。

### 第 13 条:(過誤発券等の損害賠償)

両社が誤った内容のチケットを販売・発券した場合、両社は当該チケットを購入した会員に生じた損害を賠償する場合がありますが、その限度額はチケットの券面金額および各種手数料・利用料金額とします。ただし、当該損害が両社の故意または重過失による場合はこの限りではないものとします。

### 第 14 条:(チケットについての免責)

1. 両社から直接購入された以外のチケット(転々譲渡されたチケットを含みます。)については、両社はその販売責任を負いません。
2. 通信回線の混雑またはコンピュータ・システム上の不慮の事故等により、チケット申込や購入の成否の確定またはその通知が大幅に遅れ、または不可能となったとしても、両社はこれにより会員または第三者に生じた損害に対し一切責任を負わないものとします。

3. 両社は、本サービスにより販売されるチケット等の販売数量が会員の全ての購入希望を満たすことを保証するものではなく、また、本サービスにより販売されるチケット等に記載された内容が真実であること(記載どおりに興行等が実施されることを含みます。))について、いかなる保証も行いません。
4. チケットの購入申込手続き完了の通知は、ウェブサイト上の購入履歴画面にて通知します。本サービスおよび各個別規定において規定されている購入申込登録について、会員は購入申込登録の状況をウェブサイト上の申込履歴画面にて遅滞なく確認するものとし、会員が確認を行わなかったことにより生じた損害(チケットを購入できなかったことを含みます。))に対し、両社は一切の責任を負いません。あわせて両社より補足的に、購入確認の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて、電子メールを送信できない場合や、電子メールの不達・誤達・遅達・受信拒否(本規約第 8 条第 2 項を参照)等により、電子メールが届かなかった場合でも両社は一切責任を負いません。
5. 両社が定める期間内にチケットが引き取られない場合であっても、両社はチケット代金その他両社の定めるサービス利用料等を返金する義務を負いません。
6. 入場資格者(購入者およびその同時入場者を入場資格者とする場合を含みます。)を特定した上で販売されるチケットについて、入場資格者名義と実際の入場資格者が異なること(会員の入力ミスによるものを含みます。))により、会員が被る不利益(会場に入場できなかったこと、会場から退場を命じられることを含みます。))について、両社は一切の責任を負いません。
7. チケットが電子チケットである場合、会員は事前に入場のために必要な手続を行うものとし、入場のために必要な手続を行うことができないこと(通信不良、会員の保有する機器の故障等に起因するものを含みます。))により会員が被る不利益(会場に入場できなかったこと、会場から退場を命じられることを含みます。))について、両社は一切の責任を負いません。

#### **第 15 条:(退会後の措置)**

1. 会員資格が終了した後であっても、会員は購入したチケットを両社指定の方法にて受け取ることができます。但し、本規約第 7 条またはチケット販売規定第 4 条第 4 項、第 6 条その他の事由に基づき、両社が会員資格を停止・取消・剥奪した場合はこの限りではありません。
2. チケットの払い戻しが発生した場合、会員は会員資格終了後であっても、チケット販売規定第 9 条または第 10 条に則り払い戻しを受けることができます。

#### **第 16 条:(その他)**

チケット販売規定に定める条項のほか、第三主催者が定める約款や規定がある場合は当該規定等も適用されます。

付則:チケット販売規定は、日本標準時 2009 年 9 月 4 日(午前 10 時)より実施するものとします。

2010 年 5 月 31 日一部改正、同日実施

2010 年 12 月 13 日一部改正、同日実施

2011 年 10 月 6 日一部改正、同日実施

2017 年 7 月 4 日一部改正、同日実施

2018 年 6 月 11 日一部改正、同日実施

2018 年 7 月 26 日一部改正、同日実施

2020 年 3 月 30 日一部改正、同日実施

2022 年 5 月 2 日 一部改正、同日実施

以上

## 個別規定:サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 会員抽選販売 サービス

### 第 1 条:(サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 会員抽選販売サービス)

1. サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 会員抽選販売サービスとは、事前のチケットの確保を目的としたサービスであり、一般発売前に、サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB のホームページ上で購入の申込を受け付け、チケット等を有料で販売するサービスです。申込受付分全てのチケットを手配できない場合は購入申込をした会員の中から抽選にて選択された会員に対してのみ、販売をいたします。チケットの手配ができた場合でも、両社は会員に条件の良いお席を確約するものではありません。また、一般発売後でもこのサービスによりチケットを販売することがあります。抽選販売サービスの利用につきましては本条以下に記載の抽選販売サービスの個別規定(以下、「抽選販売サービス規定」といいます)が適用されますので、ご承諾の上、抽選販売サービスをご利用ください。

### 第 2 条:(抽選販売サービスの利用申込等)

1. 抽選販売サービスの利用を希望する会員は、所定の手続きに従って購入申込登録をするものとし、当該登録の完了をもって抽選販売サービスに関する利用契約が成立し、抽選販売サービス規定が適用されるものとし、
2. 会員はチケット購入申込について、別途両社が定める購入申込の取り下げ受付期間が満了するまで、取り下げることができます。但し、公演およびチケットの種類並びに購入方法等によっては、購入申込の取り下げが認められない場合があります。
3. 会員が抽選販売サービスを利用した場合であっても、会員が以下の各号のいずれかに該当する場合は、両社は事前に会員に通知することなく、申込みまたは購入したチケットを無効とし、抽選販売サービスの利用を停止する場合があります。なお、申込みを無効とした場合であっても、両社はその旨を会員に通知する義務を負いません。
  - (1) 本規約第 12 条で禁止している事項に該当する行為を行った場合
  - (2) 同一人物の管理によると客観的かつ合理的に疑われる複数の会員 ID を使って抽選販売サービスを利用した場合
  - (3) その他、本規約等に違反した場合
4. 抽選販売サービスの購入申込登録について、会員は購入申込登録の状況をホームページ上の申込履歴画面にて遅滞なく確認するものとし、確認の遅滞または確認の不能等により会員または第三者に生じた損害に対し、両社は一切の責任を負いません。ただし両社の故意または過失により確認が不能になった場合はこの限りではないものとします。あわせて両社より補足的に購入申込登録完了の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて電子メールを送信できない場合や、電子メールの不達・誤達・遅達・受信拒否(本規約第 8 条第 2 項を参照)等により電子メールが届かなかった場合でも両社は一切責任を負いません。

### 第 3 条:(購入契約の成立)

1. 抽選販売サービスによるチケット購入契約は、申込受付期間満了と同時に成立するものとし、但し、やむを得ず申込受付分全てのチケットを手配できない場合は、抽選で両社が当選する会員を選択した時点で、両社と当選した会員との間に限り、購入契約が成立するものとし、
2. 両社はチケット購入契約の成立を、サントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB サイト上の申込履歴画面・購入履歴画面で告知します。会員はサントリーホール・メンバーズ・クラブ WEB 上の申込履歴画面・購入履歴画面を遅滞なく確認するものとし、確認の遅滞、または確認の不能等により会員または第三者に生じた損害に対し、両社は一切の責任を負いません。ただし両社の故意または過失により確認が不能になった場合はこの限りではないものとします。あわせて両社より補足的に購入完了の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、

電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて電子メールを送信できない場合や、電子メールの不達・誤達・遅達・受信拒否(本規約第8条第3項を参照)等により電子メールが届かなかった場合でも両社は一切責任を負いません。

#### 第4条:(利用料金・支払い)

1. 会員は、抽選販売サービスの利用によりチケットを購入した場合には、チケット代金の他、両社が定めるサービス利用料として特別販売利用料、システム利用料、支払いに関わる手数料や、配送や店頭引取などチケット引き渡しに関わる利用料等利用するサービスの必要料金を購入時に支払うものとします。
2. 両社は、両社が適当と判断する方法にて会員に事前に通知することにより、前項に定める抽選販売サービスの利用料金及び支払方法を変更できるものとします。
3. 会員からの退会、会員資格取り消し等の理由の如何を問わず、本規約等に別段の定めがある場合を除き、両社は会員より既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとし、また会員は既に利用した抽選販売サービスに関する料金の支払いを免れないものとします。
4. 購入契約の成立にもかかわらず、入金手続きがなかった場合は、両社が定める入金締切期日の経過をもって両社は購入契約を解除することができ、当該会員の会員資格の剥奪をし、以降の本サービス、抽選販売サービス、サントリーホールの提供するサービス、ならびにぴあ(株)が自社または第三者と提携して提供する抽選販売サービスの利用をお断りすることがあります。

#### 第5条:(登録内容の変更・削除等)

1. 会員による登録内容に誤り等があることに基づく当該会員の損害について、両社は一切の責任を負いません。
2. 同一人物と思われる会員が複数のIDを使って申込またはチケットを購入された場合、事前に通知することなく、申込または購入したチケットを無効とさせていただくことがあります。なお、チケットを無効とした場合であっても当該会員は料金の支払いは免れず、また、両社は払い戻しの義務を一切負わないものとします。
3. 会員により登録内容の変更・削除がなされる以前に、当該変更・削除前の登録内容に基づいて会員が負うこととなった利用料金等についても、当該会員は料金の支払いを免れず、また両社は払い戻し義務を一切負わないものとします。
4. 会員は、抽選販売サービス規定第2条第2項に定める場合を除き、そのチケット購入の申込を撤回する権利のないことを、予め了承するものとします。

## 第 6 条: (抽選販売サービスの終了および内容変更)

両社が必要と認めた場合、両社が適当と認める方法にて会員に事前に通知の上、抽選販売サービスの終了または内容変更を行うことができるものとします。

付則: 抽選販売サービス規定は、日本標準時 2009 年 9 月 4 日(午前 10 時)より実施するものとします。

2010 年 5 月 31 日一部改正、同日実施

2010 年 6 月 11 日一部改正、同日実施

2017 年 7 月 4 日一部改正、同日実施

2022 年 5 月 2 日一部改正、同日実施

以上