

平成23年11月9日

株式会社 ポジティブドリームパーソンズ  
代表取締役 杉元 崇将 殿

社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 丹野美絵子



## 申 入 書

当協会は、内閣総理大臣から許可された社団法人であり、会員の多数が全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家である団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

当協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社とのウェディングパーティ利用契約について、消費者から苦情が寄せられました。そこで当協会において、貴社「ウェディングパーティご利用規約」等を入手し、契約条項につき検討したところ、消費者契約法第9条第1号、第10条により無効となる条項、また、消費者の権利を不当に制限する条項など改善・是正が必要な条項があることが判明しました。

そのため当協会は、適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法第9条第1号、第10条により無効となる条項の使用を直ちに停止すること、ならびに消費者の権利を不当に制限する条項などにつき改善・是正することを申し入れます。

つきましては、平成23年12月2日までに、本申入れに対する回答を書面にて当協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、貴社のご対応を含む本件の一連の経過について、消費者契約法27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、当協会において公表することを申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒108-8566 東京都港区高輪3-13-22 国民生活センタービル内  
社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

TEL: 03-3448-9736

FAX: 03-3448-9830

## 第1 使用停止を求める条項に関する申入れの趣旨

貴社が使用しておられる「ウェディングパーティご利用規約」（以下「本件規約」と言います。）に規定の条項の内、以下の条項について、使用の停止を求めます。

### 1 「最終人数および手配の確定」について定める本件規約第5条

5. 最終人数および手配の確定  
料理・飲物などご用意させて頂く人数（以下有料人数と言います）は、ご披露宴開催日の10日前を最終とさせていただきます。それ以降はすべての手配が終了しておりますので、人数が減少した場合でも、最終確定数のご請求をさせていただきますので、ご了承下さい。

### 2 「お取り消し料と期日変更料」について定める本件規約第6条の内、下記部分

本件規約6条は次のとおりであり、その内、下線を付した部分について、使用の停止を求めます。（本規約引用部分の下線は、当協会が付したものである。以下同じ）。

6. お取り消し料と期日変更料  
お申し込み後にお客様のご都合によりお取り消しをなさる場合及び期日変更の場合は、下記のお取り消し料及び期日変更料を申し受けます。  
また、お取り消しの場合、お預かりしておりますお申込金（前項3）はご返却できませんのでご了承ください。

ご披露宴当日より起算して	お取消料（消費税別）
取消日が 91日前まで	会場費の50%+実費総額
90日前より61日前まで	最新のお見積金額の30%+実費総額
60日前より31日前まで	最新のお見積金額の50%+実費総額
30日前より11日前まで	最新のお見積金額の80%+実費総額
10日前よりご披露宴当日まで	最新ご請求金額全額（100%）

\* 実費総額にはお申し込みされた商品すべてが含まれます。

\* 最新見積金額とは、

会場費（200,000）+料飲総額×有料人数（お申込人数）となります。

\* ご請求金額はご披露宴にかかる総額とし、サービス料も含まれます。

\* お申込金は改められたご披露宴日のお申込金に移行させていただきます。

\* 期日変更可能期間は、ご変更申し立て日より1年6ヶ月以内とし、それを超える場合はお取り消し扱いとなります。

### 3 「損害賠償」について定める本件規約第 11 条の内、下記部分

本件規約 11 条は次のとおりであり、その内、下線を付した部分について、使用の停止を求めます。

#### 11. 損害賠償

お客様の関係者あるいはお客様が直接手配された業者は会場の施設・什器備品等に破損、損傷させることのないよう十分ご注意ください。万一、当会場の施設、什器備品等に破損、損傷を与えた場合は、お客様、お客様の関係者あるいはお客様が直接手配された業者様に当社指定業者にてすみやかに修理して頂くか、損害賠償をご負担頂きます。

## 第 2 使用停止を求める条項に関する申入れの理由

### 1 「最終人数および手配の確定」について定める本件規約第 5 条について

本件規約第 5 条では、「料理・飲物などご用意させていただく人数（以下有料人数と言います）は、ご披露宴開催日の 10 日前を最終とさせていただきます。それ以降は全ての手配が終了しておりますので、人数が減少した場合でも、最終確定数のご請求をさせていただきますので、ご了承ください。」として、披露宴当日の 10 日前から一律に最終人数及び手配の確定をし、最終確定数の請求を行う取り扱いがなされています。

10 日前までに確定する必要がある事項が存在する一方で、披露宴前日までの間に手配すれば足りる商品（食品や飲料関係など）、或いは、披露宴施行日の 10 日前から披露宴前日の間に準備しなければならないものであっても、再販が可能な種類の食材・飲料など、事業者が免れる費用も存在するはずで、とするならば、貴社が披露宴施行日 10 日前時点における最終人数を基準に消費者に請求することは不当と言わざるを得ません。この点、このような取扱いがなされることにより、消費者は最終確定数に基づく請求額から実際に出席する人数分の費用相当額を控除した差額（＝人数減少分相当額）の支払いも余儀なくされますが、この差額分は、消費者にとって実質的に違約金にあたることは明らかです。しかし、上述のとおり、このような場合に最終確定数で実際に披露宴が施行された場合と同額の損害が貴社に発生するとは考えられません。そのことからすれば、貴社が本来免れうる費用も含めて一律に最終確定数を基準とした請求を行うことは明らかに消費者契約法第 9 条 1 号の平均的損害額を超えていると考えられます。

また、本規約によれば、披露宴施行日の 10 日前以降、貴社は、常に最終確定数に基づいた請求額を確保できますが、消費者は、10 日前を経過して以降は、常に最終確定数に基づいた請求額を支払わなければならないという関係になり、本条項が

消費者に一方的に不利な条項であることは明らかです。

したがって、本条項は消費者契約法第9条1号或いは第10条により無効と考  
えます。

## 2 「お取り消し料と期日変更料」について定める本件規約第6条について

### (1) 申込金の取扱について

本件規約第6条では、「また、お取り消しの場合、お預かりしております申込  
金はご返却できませんのでご了承ください。」と規定されております。

しかし、この規定によると、消費者がウェディングパーティ利用契約の申込み  
をすると、消費者が貴社に支払った申込金は、披露宴等の施行日当日まで1年以  
上前にキャンセルした場合であったとしても、全額返金されないこととなります  
(なおここに「1年以上」としたのは単なる例示であり、当協会が、披露宴等の  
施行日当日までの期間が1年未満であれば、申込金が返金されなかったとしても  
相当であるとする趣旨ではありません。)。また、本件規定では、申込みの翌  
日にキャンセルする場合のように、事実上、貴社に何らの損害も発生しておらず、  
新しい顧客を勧誘するのに支障のない時期にキャンセルがなされる場合にも、一  
律に申込金の全額返金が行なわれないこととなります。

しかし、時期のいかんを問わず常に申込金相当額の損害が貴社に発生するとは  
考えられません。このように一律に申込金を返金しないという取扱いは、明らか  
に消費者契約法第9条第1号の平均的損害を超えていると考えられます。

このように、この規定によれば、貴社は消費者からの申込みを受けさえすれば、  
常に申込金相当額を確保できますが、消費者は、申込みをした時期の如何を問わ  
ず、常に申込金を返金されないという関係になり、消費者に一方的に不利な条項  
であることは明らかです。

したがって、本条項は消費者契約法第9条第1号或いは第10条により無効と考  
えます。

### (2) 取消料に消費税を付加する取扱いについて

本条では、「お取消料(消費税別)」として、取消料に消費税を付加する旨が  
規定されており、この規定によると、貴社は、お取消料の内訳がいかなる場合で  
あれ、一律に消費税を付加して請求する取扱いとしているものと思われます。

この点、国税庁の通達(消基通5-2-5、5-5-2参照)によれば、解約に伴う事務  
手数料としてのキャンセル料であれば、解約手続などの事務を行う役務の対価と  
の趣旨とされて課税の対象となりますが、それ以外のキャンセル料は、課税の対  
象にはならないとされています。

したがって、貴社の規定にかかる「お取消料」が「解約に伴う事務手数料」の

趣旨ではないとのことであれば、課税の対象にはならないので、取消料に消費税を付加して徴収することは法律上の根拠を欠く違法なものといわざるを得ません。

また、仮に、貴社の規定にかかる「お取消料」に「解約に伴う事務手数料」が含まれるとの趣旨であれば、その部分は課税の対象となりますが、そうであれば、課税の対象たる取消料に相当する金額及びその根拠も含めて、本件規約に消費者が負担する取消料及び税金の内訳を明示すべきです。

いずれにせよ、このように一律に消費税を付加する取扱は、本来消費者が負担する必要のない金員を消費税名目で負担させられることになり、消費者に一方的に不利な条項に当たることは明らかですから、本条項は消費者契約法第 10 条により無効と考えます。さらに本条項はそれに留まらず、貴社が納税義務を負わないことからすれば、貴社は、消費税名目で不当利得を得ていることになり、消費税法との関係でいえば、違法な取扱いをしていると言わざるを得ません。

### (3) 取消料の区分等について

～「取消日が 91 日前まで 会場費の 50%+実費総額」との規定について

(あ) 本規約 6 条は、取消区分を設け、申込み時期の如何を問わず、申込日から、披露宴当日の 91 日前までは、「会場費の 50%+実費総額」を支払わなければならない取扱となっています（なお、この場合に併せて、申込金が返金されないことについての不当性は、前記 (1) に指摘したとおりです。）。

(い) 本条項によれば、取消日が、申込日から 91 日前までの間は、申込み時期に制限が無く、取消可能期間も定められていないため、披露宴等の施行日当日より起算して 1 年以上前のキャンセルであっても、上記区分が適用されることとなります。

この点、消費者契約法第 9 条第 1 号は、消費者契約の解除に伴う違約金を定める条項に関し、事業者が生ずべき平均的な損害額を超えるものについては、当該超える部分について無効としています。

申込日から日数が経過していない場合や、挙式予定日まで相当な期間があり、新たな挙式予約が入ることが十分期待できるような場合までも一律上記のような取り扱いをすることは、事業者の一般的、客観的に生ずると認められる損害とは言えない可能性があります。

結婚式・披露宴等に関連する契約のキャンセルの場合に、事業者の係る損害がいかなる時点で生じるのかが問題となりますが、当協会は、

① 結婚式、披露宴等に関連する契約は契約から履行期までの期間が長期間であることは当然に予想されており、かつ、事業者においては、あらかじめ織り込み済みの事柄であること

②事業者は、勧誘活動を常に行っており、ある日程だけを特定して顧客を勧誘しているわけではなく、事業者からサービスを受けたい顧客から新たな挙式予約を受けることが可能であること

③さらに、挙式予約日まで相当な期間がある場合、さらなる事業者側の勧誘活動により、新たな挙式予約が入る蓋然性が高いこと

等から、一律に申込日から披露宴当日の「91日前」までについて「会場費の50%+実費総額」を「お取り消し料」としていることには、合理的な理由がなく、消費者契約法第9条第1号にいう平均的損害額を超えた損害額といえ、無効と考えます。

なお、挙式施行日の1年以上前に予約し、その数日後にキャンセルしたという事例において、予約金を返金しないとの条項が消費者契約法第9条第1号により無効となるとした裁判例があります（東京地裁平成17年9月9日判決、判例時報1948号96頁）。

#### (4) 取消料の区分等について

～「10日前よりご披露宴当日まで 最新ご請求金額全額（100%）」

(あ) 本規約6条は、取消区分を設け、披露宴当日の「10日前よりご披露宴当日まで」の場合、「最新ご請求金額全額（100%）」を支払わなければならない取扱となっています（なお、この場合に併せて、申込金が返金されないことについての不当性は、前記(1)に指摘したとおりです。）。

(い) しかし、披露宴前日から10日前のキャンセルであれば、全く使用されていない材料費や人件費等（会場を使用せず、サービスを提供しない以上、再販が可能な種類の食材・飲料や、当日のみ雇用するアルバイト等の人件費など、事業者が免れる費用）が存在するはずであり、本条項はこのような未使用経費について全く考慮することなく、取消料を設定しています。

披露宴前日から10日前までの間にキャンセルがなされた場合に、披露宴が実際に施行された場合と同額の損害が貴社に発生するとは考えられませんので、本条項の取消料は、明らかに消費者契約法第9条第1号の平均的損害額を超えていると考えられますので、同条に基づき無効な条項であると考えます。

#### (5) 「実費総額」を申し込みをした商品全てとしている点について

本規約6条では、取消区分の時期如何にかかわらず、取消料に「実費総額」を含む扱いとし、「実費総額」には申し込みをした商品全てが含まれると規定しています。

しかし、実費とは、通常、「実際に要した費用（いわゆる「経費」）」を意味

するのであり、貴社の規定は「実費」の意味を不当に拡大して取り扱っていません。

また、前記(4)で指摘したとおり、実際にも、披露宴前日までのキャンセルであれば、全く使用されていない材料費や人件費等が存在することは同様です。

披露宴前日までの間にキャンセルがなされた場合に、披露宴が実際に施行された場合と同額の経費が発生するとは到底考えられませんので、このような未使用経費を全く考慮することなく、また、キャンセルの時期の如何を問わず、一律に「実費総額」を申込みをした商品全てと規定し、取消料に含めることは、明らかに消費者契約法第9条第1号の平均的損害額を超えていると考えられますので、同条に基づき無効な条項であると考えます。

### (6) 「ご請求金額はご披露宴にかかる総額とし、サービス料も含まれます。」

本規約6条では、「ご請求金額はご披露宴にかかる総額とし、サービス料も含まれます。」と規定されています。

そもそも、ここにいう「サービス料」の意味が明らかにされるべきですが、少なくとも、披露宴前日までは現実にサービスが提供されたわけではないことからすれば(なお、貴社作成の見積書によれば、引出物、引菓子、引出物袋以外の項目については、役務や物品のいかんを問わず一律にサービス料を付加する取り扱いがなされています。)、披露宴当日と同様にサービス料相当額の損害が発生するとは考えられません。したがって、「ご請求金額」に「サービス料」を含めるとするのは、明らかに消費者契約法第9条第1号の平均的損害額を超えていると考えられますので、同条に基づき無効な条項であると考えます。

## 3 「損害賠償」について定める本件規約第11条について

本件規約によれば、顧客の関係者あるいは、顧客が直接手配した業者による不法行為責任について、顧客自身の帰責性の有無を問わずに、当該顧客においても、修理ないしは損害賠償責任(以下「損害賠償責任等」と言います。)を負担させる内容となっています。

しかし、顧客(消費者)に対してその帰責性を問わずに損害賠償責任等を負担させることは、民法の基本原則である自己責任の原則に照らして疑問がある上、貴社のウェディングパーティを利用するために貴社の作成した本件規約に合意することを要請された消費者にすぎない顧客の通常の合理的意思にも反するものです。

この規定によれば、貴社は、顧客以外の第三者の不法行為等についても、消費者に債務を連帯して負担させることができるため、顧客の負担の元に、より確実に損害金の回収を確保できますが、消費者は、当該第三者が関係者である限り、常に損害賠償債務等を負担させられるという関係になり、消費者に一方向的に不利な条項であることは明らかです。

したがって、本条項は消費者契約法第 10 条により無効と考えます。

### 第 3 改善・是正を求める条項に関する申入れの趣旨と理由

貴社が使用しておられる本件規約に規定の条項の内、以下の各条項について、改善・是正を求めます。

#### 1 「お申込金」について定める本件規約第 3 条

本件規約 3 条は次のとおりであり、その内、下記に指摘した条項について、以下のとおり改善・是正することを求めます。

3. お申込金 ご契約時にお申込金を指定口座にお振込み下さい。 <u>(お申込金をご披露宴費用にお内金として充当致します。)</u> お一人当たりの見積料飲額 10,000円以上…お申込金20万円 お一人当たりの見積料飲額 10,000円未満…お申込金 5万円
--

前記第 1 において、当協会が使用の停止を求めている本件規約第 6 条との関係で、「(お申込み金をご披露宴費用にお内金として充当いたします。)」とある部分について、申込金は、披露宴費用のみならず、本件規約にいう「お取り消し料」等解約料金名目で徴収される金員にも充当するよう改善・是正を求めます(その理由は、使用の停止を求めている第 6 条のうち、申込金についての取り扱いを規定した条項について指摘した理由(後記第 3、2 (1))に準じます。)

#### 2 「お取り消し料と期日変更料」について定める本件規約第 6 条

本件規約 6 条は次のとおりであり、その内、下記に指摘した条項について、以下のとおり改善・是正することを求めます。



## 6. お取り消し料と期日変更料

お申し込み後にお客様のご都合によりお取り消しをなさる場合及び期日変更の場合は、下記のお取り消し料及び期日変更料を申し受けます。

また、お取り消しの場合、お預かりしておりますお申込金（前項3）はご返却できませんのでご了承ください。

ご披露宴当日より起算して	お取消料（消費税別）
取消日が 91日前まで	会場費の50%+実費総額
90日前より61日前まで	最新のお見積金額の30%+実費総額
60日前より31日前まで	最新のお見積金額の50%+実費総額
30日前より11日前まで	最新のお見積金額の80%+実費総額
10日前よりご披露宴当日まで	最新ご請求金額全額（100%）

\*実費総額にはお申し込みされた商品すべてが含まれます。

\*最新見積金額とは、

会場費（200,000）+料飲総額×有料人数（お申込人数）となります。

\*ご請求金額はご披露宴にかかる総額とし、サービス料も含まれます。

\*お申込金は改められたご披露宴日のお申込金に移行させていただきます。

\*期日変更可能期間は、ご変更申し立て日より1年6ヶ月以内とし、それを超える場合はお取り消し扱いとなります。

(1) 本件規約6条では、「お取消料」について、実費総額と定めるほか、取消申込日に対応した料率（下線部参照）についてそれぞれ「90日前より61日前まで 最新のお見積金額の30%+実費総額」「60日前より31日前まで 最新のお見積金額の50%+実費総額」「30日前より11日前まで 最新のお見積金額の80%+実費総額」と定められていますが、いわゆるキャンセル区分及びキャンセル料の料率についての実質的な根拠が明確ではありません。しかし、消費者が負担しなければならない義務については消費者がその根拠を一義的に明確に理解できるようにその根拠が明示される必要があります。

また、キャンセル料、すなわち違約金の支払いを求める場合、事業者は、キャンセル区分に対応するキャンセル料相当額の損害が発生していることが前提となります。

したがって、違約金の支払いを求める事業者側において、キャンセル区分及びキャンセル料の料率の合理性を明確にさせていただき、消費者契約法第9条第1号の平均的損害額を超えないことを明らかにすべきです。

つきましては、本件規約6条所定のキャンセル区分及びキャンセル料等に関する各条項の根拠についてご説明いただくとともに、現在の規定に客観的に合理的な根拠がなく、説明困難とのことであれば、本件規約の速やかな改善・是正をいただくよ

う申し入れます（その場合にも、改善・是正後の規約の根拠を明らかにされたくお願いいたします。）。

以上の点について、誠意あるご説明がいただけない場合、当協会としては、本件規約6条の規定には合理的な根拠がない規約であると考えざるを得ないと考えております。

(2) 「\*最新見積金額とは、会場費（200、000）+料飲総額×有料人数（お申し込人数）となります。」にいう「料飲総額」の内訳が明らかではなく、消費者にとって義務の内容が明確かつ平易とは言えませんので、消費者がこの点を一義的に明確に理解できるように、内訳を示すよう改善・是正を求めます。

(3) ウェディングパーティで使用する物品の一部について、貴社が顧客（消費者）に他業者を紹介して契約をさせる場合において、当該業者が規定する固有のキャンセル規定と、貴社契約に所定の取消料に関する規定との関係が消費者にとって分かりにくい状況となっております。

本件規約6条において、「実費総額」について「お申し込みされた商品すべてが含まれます。」としていることの不当性は後述するのとおりですが、その関係で、貴社から紹介された業者等が介在して、顧客が商品を申し込む場合の取り扱いが不分明です。したがって、他業者との間でキャンセル料の二重払いとならないよう調整する旨の規定を定める必要がありますし、仮にそのような心配がなかったとしても、顧客がキャンセル料の内訳を理解した上で契約できるように、両者の区分けを規約上も明示すべきです。

### 3 「会場使用料と追加室料」について定める本件規約第7条

本件規約7条は次のとおりであり、その内、下記に指摘した条項について、以下のとおり改善・是正することを求めます。

#### 7. 会場使用料と追加室料

当会場では原則として会場使用開始から終了まで所定の施行時間を設け、会場費を頂いておりますが、このご契約時間を超過された場合は室料と料飲の追加金額を頂戴いたします。ただし、次の会場使用時刻との関連でご使用時間の超過に応じられない場合もございますので予めご了承ください。

また、会場の使用時間により最低保証金額が異なります。

午前の部：ご飲食代にて50万円の最低保証金額（税抜き）

午後の部：ご飲食代にて80万円の最低保証金額（税抜き）

(1) 「このご契約時間を超過された場合は、室料と料飲の追加金額を頂戴いたします。」とありますが、以下に指摘するのとおり、「追加金額」の内訳が、事実上、全く明

らかにされておらず、消費者にとって義務の内容が明確かつ平易とは言えません。  
については、消費者が超過使用した場合に発生する追加金額を予め認識できるよう、以下の点を改善・是正するように求めます。

① 「室料」とあるのは、本件規約に用いられている「会場費」とどのように異なるのか、また、その金額及び超過時間との関係が明らかではありません。  
「室料」と「会場費」の違いを明らかにすると共に、消費者が、自ら負担しなければならない超過料金の内訳を明確に認識できるように、以上に指摘した各内訳を明示すべきです。

② 「料飲の追加金額」についての内訳及び計算根拠が全く明示されていません。  
消費者が、自ら負担しなければならない追加金額を明確に認識できるように内訳及び計算根拠を明示すべきです。

(2) 「最低保証金」とは、貴社ウェディングパーティ利用規約に基づいて締結された契約（以下「ウェディングパーティ利用契約」という。）においていかなる位置づけにあるのかが明示されておらず、その趣旨が不明です。  
については、ここで要求している最低保証金額の意味、趣旨を明示すべきです。

#### 4 「ご解約」について定める本件規約第 17 条

本件規約 17 条は次のとおりであり、その内下記に指摘した条項について、以下のとおり改善・是正することを求めます。

##### 17. ご解約

以下の場合、挙式・ご披露宴をご解約させていただきますので、予めご了承下さい。

- ①法令及び公序良俗の違反のおそれがある場合。
- ②本規約に違反、又はほかのお客様にご迷惑のかかる恐れがある場合。
- ③「4. お支払い」に準拠し、3日前までにお支払いがなされない場合には、前項の②の恐れのある場合として、ご契約を解約の上、お取消しの場合に準ずる額の負担をご請求させて頂くこともありますので、予めご了承下さい。
- ④天災その他、会場側の責任に帰することの出来ない事由により会場の使用が出来ない場合。尚、この場合の解約につきましては、解約にともなう損害賠償等は致しかねますので、ご了承下さい。

「④天災その他、会場側の責任に帰することの出来ない事由により会場の使用が出来ない場合。尚、この場合の解約につきましては、解約に伴い損害賠償等は致しかねますので、ご了承ください。」とある内の「損害賠償等」の内訳が明らかではなく、消費者にとって義務の内容が明確かつ平易とは言えませんので、この点内訳

を明示すべきです。

また、天災により会場の使用ができない場合の解約については、民法 536 条 1 項の規定により、貴社は反対給付を受ける権利を有せず、顧客から既に受領済みの料金を返還する義務がありますので、その点も明示すべきです。

## 5 改善・是正申入れ条項全般に共通する問題点

消費者契約法第 3 条第 1 項によれば、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるように配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない」とされています。

これは、事業者と消費者との間に、情報・交渉力の格差が存在することが、事業者と消費者との間で締結された契約において発生する紛争の背景となることが少なくないことから、同法第 1 条の目的に沿って規定されたものです。

ウェディングパーティ利用契約は、場所の指定や料理、人数、サービス内容の特定等複数の合意を積み重ねることにより成立する契約ですが、とりわけキャンセルにより、披露宴が挙行されなかった場合や、披露宴施行日の直前に発生した人数の減少に伴い発生する費用などについては、その規定内容の根拠に関し、根拠の合理性が消費者側に説明されることはなく、消費者側からすれば、どの段階で事業者にどのような損害が発生しているのか理解することは出来ません。

しかし、消費者の側からすれば、ウェディングパーティ利用契約の締結に当たって、提供されるサービスの対価や、キャンセルをした場合に負担しなければならない損害額など、自らが負担する義務の合理的根拠が分からなければ、果たして、事業者に支払う対価が、提供されるサービスに見合うものなのかどうか、という商品選択をする上で、最も重要な判断をすることは出来ません。

したがって、当協会としては、とりわけキャンセル料も含めて、消費者側が事業者を支払わなければならない金銭に関する条項など、消費者が義務を負担する局面においては、事前に何故その金額を負担しなければならないのか、ということについて、出来る限り根拠が明示されていなければ、消費者にとって「消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるように配慮」されているとは言えないものと思料いたします。

本件規約には、このような観点に鑑みて、規約の内容が不明確ないしは不分明なものが多数存在しており、消費者契約法第 3 条で求められている配慮がなされておらず、消費者とのトラブルを誘発する一因ともなっていると考えられることから、貴社における早急な改善・是正をなされたく、対応を求めます。

以上