

平成 23 年 11 月 30 日

社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 丹野美絵子様

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

回答書

前略 貴法人におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度弊社のウエディングパーティご利用規約に関しご指摘を頂きました事項につきましては、貴法人からのご指摘を真摯に受け止めると共に、弊社の見解を下記に記載させていただきます。

記

第1 弊社の規約に関しまして

弊社の規約に関しまして、一部の会場では今年度（平成 23 年 5 月）より修正を行い、運用しております。全会場の変更に関しましては、今年中に修正を行い、運用をさせていただきます。

したがって、今般貴法人よりご指摘を頂きました「ウエディングパーティご利用規約」（以下「旧規約」といいます。）は使用を停止（もしくは今年中に使用を停止予定）ですのでその旨をまずご報告させていただきます。

なお、修正後の新規約（以下「新規約」といいます。）に関しましては、別添させていただきますので、ご確認頂ければ幸いです。

第2 「使用停止を求める条項に関する申入れ」に対する回答

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

新規約の3項においては、お料理・お飲物をご用意させて頂く人数（以下「有料人数」）の確定を10日前、その他の手配物の確定を14日前とさせて頂いております。

以下、最終確定を10日前や14日前にした理由を記載させていただきます。
当社が運営する会場においては、概ね1つの宴会場で1週間に最大4回の披露宴を実施致します。そして、仕込みや料理の準備の関係、あるいは発注から納入までに要する日数の関係からすると、実施日の10日前以降に発注し、仕入を行うことは困難であり、最低でも、

10 日前には食材、飲料の発注を行う必要があります。

また、全ての披露宴において一旦仕入れを行った食材や飲料を再販することは、食材については消費期限の関係から、再販して他の披露宴において利用することは困難です。また、確かに飲料の一部については、再販することが可能な商品もございますが、飲料については粗利率が非常に大きく、例え商品を再販したとしても、当該飲料分の粗利については逸失利益として当社にとっては損害となるものです。また、過去においても、披露宴当日の10日前以降になって多数の人数のキャンセルがあった事例があり、その場合にキャンセル人数分についてご請求できないこととなると、当社の被る損害は多大なものになります。さらには、一旦仕入れた飲料を別の披露宴において利用するために保管しておくすると、量も膨大なものなので、その保管のための費用も多額となり、この額についても当社の損害となり得るものです。したがって、10日前に発注し仕入れた飲料分の金額についても10日前を最終確定としてご請求させて頂くことは妥当なものと考えております。この点、ご理解頂ければ幸いです。

また、新規約においては、その他の手配物の確定を14日前とさせて頂いております。その他の手配物とは、例えば、司会者の予約や、花、引出物、出席者に配布する印刷物等を指しますが、これらの物の手配は、納入業者への発注、手配は、最低でも14日前に行う必要があります。さらに再販が可能なものではないため、このような規定にさせて頂いております。

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) 申込金の取扱いについて

新規約におきましては、6項に記載のとおり、一律に申込金を返却しないという取扱は止めております。

新規約においては、ご披露宴等から起算して181日より前は一律5万円、180日前より151日前まではお申込金全額及び実費、150日前より91日前までは、最新のお見積金額(実費除く)の20%及び実費、と致しました。

なお、180日前までの取消料を一律5万円としている根拠としては、次の通りとなります。

- ①弊社の昨年1年間の婚礼件数は、1,845件
- ②弊社の昨年の広告宣伝費は、435,263,077円
- ③成約の為に拠出している宣伝広告費(仮で成約コストと致します)は、 $435,263,077円 \div 1,845件 = 235,914円$
- ④昨年の弊社の成約率は31%
- ⑤取り消しをされたお客様に接客をしないで、他のお客様の対応をすれば、31%の確率で成約が見込めた。費用に換算すると $235,914円 \times 31\% = 73,133円$
- ⑥実際の成約コストとしては、③の235,914円に加え、当日ご案内し、成約時に書面を取り交わすプランナーの人件費や、お客様を接客する為のスペースの賃料等が掛かる。

よって、180日前までにキャンセルされたとしても、当社には成約するために要したコスト(損害)として、73,133円以上の費用がかかっていることから、180日前までのキャン

セルについて一律5万円を取消料として頂くことは妥当であると考えております。

また、ご披露宴等から起算して180日を切った場合は、「社団法人日本ブライダル事業振興協会」のモデル約款に準じた定めとさせて頂きました。

なお、新規約においては、申込金については、披露宴の費用の他、取消料、期日変更料に充当させて頂く旨を記載しております(1項)。

(2) 取消料に消費税を付加する取扱いについて

ご指摘頂いた消費税に関する記載は弊社の誤りです。

新規約においては、その記載は削除しており、社団法人日本ブライダル事業振興協会のモデル約款に基づき、記載方法を変更しております。

なお、現在までにおいて、キャンセルの発生時に実際に手配をしている費用(実費額)以外では、消費税を徴収してはおりません。

(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

新規約における取消料については、上述の2(1)に記載の様に改めさせて頂いており(新規約6項)、旧規約における「取消日が91日前までは会場費の50%+実費」との取扱は現在しておりません。

(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) 上述の通り、お申込金に関しましては新しい規約ではキャンセル料に充当するようにしております。

(い) 新規約では、ご披露宴等開催日から起算して10日前からご披露宴前日までの取消料の割合を80%にしております(新規約6項)。

かかる取消料の設定に関しましては、後述の通り、また弊社から外注業者への取消料の支払いから、平均的な損害を勘案すると妥当な金額と考えております。

(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

今回ご覧になった会場の規約のみ、申し込みをした商品全てと言う記載になっておりました。この件に関しては、弊社の不徳の致すところです。なお、新しい規約におきましては、「実費とは、司会、引出物、印刷費用など、手配が完了している商品等の料金を意味します。」と言う記載にしております。

(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。」

新規約においては、お取消料にはサービス料は含まないこととし、その旨を明記しております（新規約6項）。

3.「損害賠償」について定める本件規約第11条について

ご指摘頂いた内容を踏まえ、新規約11項につきましては、『「お客様、お客様の関係者、或いは、お客様が直接手配された業者の方が、会場の施設・什器備品等を破損、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、破損、損傷行為をされた当事者の方の費用負担において当社指定業者にて速やかに修理して頂くか、損害賠償金をご負担して頂きます。』

と変更をさせていただきます。

第3条 改善・是正を求める条項に関する申入れの趣旨と理由

1.「お申込金」について定める本件規約第3条

新規約1項においては、「お申込金は、ご披露宴等の費用またはお取消料、及び期日変更料のお内金として充当致します。」との記載に改めており、お申込金が、披露宴費用だけでなく、取消料や期日変更料にも充当される旨を明記しております。

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

(1) まず、上述のとおり、新規約におけるキャンセル料の料率は、旧規約の料率から変更しており、その内容は、別添の新規約6項に記載の通りとなります。

この料率の根拠については以下の通りです。

ウェディングにおきましては、お客様からのご予約を頂くのは平均で8.6カ月前（ゼクシィ結婚トレンド調査2011より）です。その期間を切りますと、ご予約を頂くのが難しくなり、特に5ヶ月を切ってしまうとは、お客様のご予約を頂く確率は2割以下（ゼクシィ結婚トレンド調査2011より）となります。

また、半年を切った場合には、新規のご予約を頂く際に大幅な割引（平均で30万円以上）や特典が必要となります。

しかも、お客様からご予約を頂く際にお出しするお見積より、ご披露宴を実施する際の最終のご請求金額は、平均99.8万円（ゼクシィ結婚トレンド調査2011より）上がります。

以上を前提に、例えば、250万円で初期のお見積をお出しした際の、150日前キャンセルとなった場合の当社の逸失利益は、以下のとおりとなるかと存じます。

250万円×50%（業界の粗利率）×80%（2割の確率で他のお客様からの成約がもらえることから、8割の確率でもらえない可能性があるため）＝100万円

すなわち、150日前にキャンセルされた場合の当社の損害額はご請求金額の4割程度とな

るものと存じます。

上記の金額はお見積り金額から最終ご請求額までの上昇分を見込んではいないものですので、平均的な婚礼費用の上昇まで見込みますと、当社の被る損害額はさらに多額になる可能性があります。

したがって、当社が被る平均的損害という観点からは、150日前の取消料率を、例えお見積金額の40%としても妥当なものであり、150日前以降になればなるほど別のお客様にご予約を頂くことが難しくなるため、当該率は当然のことながら更に上昇致します。

以上より、新規約における取消料率（150日前より91日前までを20%、90日前より61日前までを30%、60日前より31日前までを40%、30日前より11日前までを50%、10日前より披露宴前日までを80%）は、当社の被る平均損害を何れも下回るものであって妥当なものと考えております。

(2) 最新のお見積金額の定義に関しても、今回ご覧になった会場の規約のみ、不明確な状態となっております。弊社の不徳の致すところですが、この件に関しては、記載を改めさせていただきます。なお、新規約では最新のお見積りの定義に関して、下記のように変更をしております。

記

- ① 最新のお見積金額の定義は、解約時点でお客様にご提示しているお見積金額となります。
- ② 挙式・ご結婚披露宴における、正式なお料理が決定するまでの最新お見積金額上の料飲総額の内容は、お一人様お料理＝●●●●●円、お飲物＝●●●●●円として計算致します。
- ③ 二次会における、正式なお料理が決定するまでの最新お見積金額上の料飲総額は、お一人様●●●●●円として計算致します。

以上

(3) 実費に関してですが、2(5)2記載した通り、今回ご覧になった会場の規約のみ、申し込みをした商品全てと言う記載になっておりました。新規約では、「実費とは、司会、引出物、印刷費用など、手配が完了している商品等の料金を意味します。」と言う記載にしております。

また、手配が完了している商品等について取消料を頂く場合、他業者に別途お客様がキャンセル料を支払う場合には、当該キャンセル料分は当社には頂かないことを明記しております（新規約6項⑤号ただし書き）。

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

(1) 新規約では、「5. 御披露宴等の時間と追加室料」との規定において下記のように記

載を改めております。下記の記載では、ご指摘の超過料金の内訳、及び料飲の追加金額の内訳及び計算根拠が明示されているものと存じます。

記

当会場では原則として会場使用開始から終了までの所定の会場費（200,000円）を頂いておりますが、ご契約時間（ご披露宴の場合：2時間30分、二次会の場合：2時間）を超過した場合は追加料金を頂戴致します。

但し、次の会場使用時刻との関係で、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下さい。

尚、15分以上超過時点から、会場費、ドリンク等の追加料金が発生致しますのでご了承下さい。

また、30分以上超過の場合は、会場費とは別に、司会・音響・カメラマン等の追加料金も発生致しますのでご注意下さい。

※当会場側の責に帰する事由によるご披露宴等の延長の場合は、追加料金は発生致しません。

○延長時追加会場費： 20,000円（税別、15分超過毎）

○フリードリンク： 400円（税別）×有料人数（15分超過毎）

○司会者・音響・カメラマン： 10,000円（税別、30分超過毎）

以上

（2）また、当社では、最低保証金額を一般的に設定する扱いは廃止したため、新規約においては最低保証金額の定めはしておりません。

なお、会場によっては、お客様にご説明しご了解を頂いた上で、個別に最低保証金額をお願いする場合がございますが、最低保証金額とは、婚礼の最小列席人数を明示するのではなく、飲食代（フード、ビバレッジ）について、最低でもこの金額を越えるようにして頂くと言うことを定めたものをいいます。

4. 「ご解約」について定める本件規約第17条

新規約17項においては、「社団法人日本ブライダル事業振興協会」のモデル約款に準じて、下記のような内容に改めさせて頂きました。

記

天変地異、戦争、テロ、内乱、暴動、政府の規制・命令又は指導、ストライキ、交通の閉塞その他不可抗力等、会場側の責任に帰することの出来ない事由により当社が契約上の義務を履行出来ない、又は履行期限を遵守できない場合。尚、この場合の解約につきましては、解約に伴う損害賠償等、金銭のお支払いは致しかねますので、ご了承下さい。但し、お申込金はお返し致します。

以上

5. 改善・是正申入れ条項全般に共通する問題点

冒頭申し上げました通り、当社にご指摘頂いた規約は現在使用しておらず、今後運用致しません（一部では運用済み）の新規約は、概ね「社団法人日本ブライダル事業振興協会」のモデル約款に準じた記載に改めており、またそれ以外の条項も上記のとおり問題点を解消し、若しくは問題がないものと考えておりますので、当社としては改善、是正がなされているものと考えております。