

平成 24 年 2 月 8 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



ご 連 絡

当協会は、貴社に対し、平成 23 年 11 月 9 日付申入書を送付しました。貴社からは平成 23 年 11 月 30 日付並びに同年 12 月 26 日付でご回答をいただきました。

貴社によれば、一部式場では既に旧規約を廃止して新規約による運用を開始し、23 年中に全式場で新規約による運用を予定しているとのことでしたが、

- (1) 旧規約での運用を行っている会場につきましては、引き続き、当協会からの平成 23 年 11 月 9 日付申入書の趣旨に従い、指摘した条項についての使用の停止ないしは改善・是正を申し入れます。
- (2) 新規約については、新たに作成されたものでもあることから、以下のとおり、当協会にて検討させて頂きましたので、改めて消費者契約法第 9 条 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 24 年 3 月 5 日までに、書面にてご回答頂きますようお願い致します。

なお、本「ご連絡」ならびに貴社からのご回答の内容を含めた本件の一連の経過について、消費者契約法第 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念のため申し添えます。

本件連絡先：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要旨

貴社から平成23年11月9日付回答書で頂きました新規約（以下「新規約」と言います。）に規定の条項の内、以下の各条項について、使用の停止を求めます。

- 1 「最終人数、及び、手配の確定」について定める新規約第3条について
新規約第3条の使用の停止を求めます。

3. 最終人数、及び、手配の確定

お料理・お飲物をご用意させて頂く人数（以下「有料人数」と称します）は、ご披露宴等開催日の10日前を最終の確定日とさせて頂きます。それ以外の手配物に関しましては、ご披露宴等開催日の14日前を最終の確定日とさせて頂きます。

その最終確定日以降は全ての手配が終了しておりますので、人数や数量が減少した場合でも、最終確定人数、及び、最終確定数量のご請求をさせて頂きますのでご了承ください。

- 2 「お取消料」について定める新規約第6条の内、下記部分について（なお、第6条を引用の上「期日変更料」について規定している第7条についても同旨です。）

新規約第6条の内、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. お取消料

ご披露宴等当日より起算して お取消料

取消日が181日より前まで・・・5万円

180日前より151日前まで・・・お申込金全額及び実費

150日前より91日前まで・・・最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の20%及び実費

90日前より61日前まで・・・最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の30%及び実費

60日前より31日前まで・・・最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の40%及び実費

30日前より11日前まで・・・最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の50%及び実費

10日前よりご披露宴等前日まで・・・最終確定御請求金額（サービス料、及び実費を除く）の80%及び実費

ご披露宴等当日・・・最終確定ご請求金額の100%

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=12,700円、お飲物=5,000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7,000円として計算致します。

④割引等の特典を適用の場合は、当該特典適用前の通常料金を基にお見積金額を算出させていただきます。

⑤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、実費並びにその他の外注品等の解約料の額を頂戴致します。ただし、お客様が別途手配業者等に直接、解約料をお支払いする場合には、当該解約料は実費には含めません。

7. 期日変更料

既にご契約を頂いておりますご披露宴等の日程を変更される場合には、上記6. お取消料に準じたお取り扱いとさせていただきます。但し、既にお受けしておりますお申込金を、期日変更後のご披露宴等に移行させていただきますので、上記6. お取消料に準じたご請求金額から、既にお受けしておりますお申込金を引いた金額を期日変更料としてご請求させていただきます。

3 「損害賠償」について定める新規約第 11 条の内、下記部分について

新規約第 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、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にご注意下さい。

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。

4 「ご解約」について定める新規約第 17 条の内、下記部分について

本新規約第 17 条のうち、下線を付した部分について、使用の停止を求めます。

17. ご解約

11) 天変地異、戦争、テロ、内亂、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。

第 2 使用停止を求める条項に関する申し入れ要旨の理由

1 「最終人数、及び、手配の確定」について定める新規約第 3 条について

当協会では貴社から頂いたご回答を前提に検討してもなお、10 日前ないしは 14 日前までに確定する必要の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、或いは、披露宴施行日の 10 日前ないしは 14 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、再販が可能な食品、飲料やその他手配物など、事業者が免れる費用も存在すると思料します。

また、その他の手配物については、旧規約の規定にはなかった規定で、新たに追加されたものであり、旧規約よりもさらに消費者の負担が増えた点で、内容が後退しています。修正後の内容も披露宴実施日の14日前となっており、食品・飲料に比べて、最終確定日がさらに前倒しになったことにより、消費者の負担をさらに増加させている点も問題です。

手配が完了していれば、常に人数及び数量減少分を全額請求しうるとするのは不当です。引き出物などは場合によっては再利用も可能ですし、近時よく目にするカタログギフトなどは他の挙式においても転用可能なものはずですから、解約をしたとしても、キャンセル料として、減少分の代金相当額全額を支払わなければならない理由はないと考えられます。

そもそも新規約は、最終確定日以降は、人数や数量が減少したとしても、常に、消費者に対して最終確定数に基づいた全額の請求を求めるものです。すなわち、人数等の減少分についてみれば、消費者が貴社に対し、実質的には100%のキャンセル料（違約金）を支払うのと同じ事を意味します。貴社が消費者のキャンセルによって免れうる費用を想定される以上、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、新規約によれば、披露宴施行日の14日前ないしは10日前以降は、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、14日前ないしは10日前を経過して以降、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条により無効です。

2 「お取消料」について定める新規約第6条について（なお、第6条を引用の上「期日変更料」について規定している第7条についても同旨です。）

(1) 取消日が181日より前までの取消料を一律5万円と扱うことについて

新規約第6条では、ご披露宴等当日より起算して取消日が181日より前までの取消料が5万円とされています。

しかしながら、

① 新規約で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、取消日が、申込日から181日前までの間は、申込日の翌日のキャンセルであっても、披露宴等の施行日当日まで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。これらの場合のように、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にも一律上記のような取り扱いをすることの不当性は、貴社の旧規約について当協会が申入書で指摘したとおりであり、新規約でも異なりません。

したがって、ご披露宴等当日より起算して取消日が181日より前までの取消料を一律5万円と取り扱うことには、合理的な理由がありません。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ので、同条に基づき無効な条項であると考えます。

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1号により無効となるとした裁判例（東京地裁平成17年9月9日判決、判例時報1948号96頁）を今一度真摯に受け止め、本条項の使用を停止するように申し入れます。

② なお、貴社から示された計算式を当協会において検討致しましたが、意味を理解することが困難です。

そもそも、成約率は貴社が予め計算しうるリスクであり、貴社は経営上の判断として、そのリスクも踏まえた上でウェディングパーティの金額を設定し、広告宣伝にいくら費やすかということを決定しているはずで

す。勧誘費用は日常経費であり個別契約の損害ではないとする裁判例（大阪地判平成14年7月19日、金融商事判例1162号32頁）もあることからすれば、勧誘費用を各消費者との個別契約に係る損害として転嫁すること自体問題があります。

(2) 取消日が「180日前より91日前まで」「30日前より11日前まで」「10日前よりご披露宴等前日まで」の各取り扱いについて

貴社回答書によれば、取消料について、「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」とのことです。

しかしながら、新規約第6条のご披露宴等当日より起算して「30日前より11日前まで」の区分と「10日前よりご披露宴等前日まで」の区分における各取消料については、上記モデル約款よりも取消料の水準を上げて設定されています。

とりわけ「10日前よりご披露宴前日まで」の部分は、上記モデル約款では「お見積額（サービス料を除く）の45%まで及び納品済み物品等の実費並びにその他外注品等の解約料の額」となっているにもかかわらず、貴社の新規約では「最終確定御請求金額（サービス料及び実費を除く）の80%及び実費」とされており、モデル約款所定の料率の約1.77倍も高額に設定されています。

そもそも上記モデル約款は、ウェディングパーティ契約に係る損害の標準を示したものでなく、当協会としてはモデル約款の合理性も検証の必要があると考えておりますが、上記区分における取消料について、モデル約款所定の料率を上回る損害が貴社に発生するとは考えられません。本条項の取消料は、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ので、同条に基づき無効な条項です。

また、取消日が「180日前より91日前まで」については、旧規約の「取消日が91日前

まで・・・会場費の 50%+実費総額」よりも消費者の負担が増大しております。消費者への負担を大きくする変更はされないよう求めます。

なお、貴社はゼクシィの統計上「お客様からご予約をいただく際にお出しするお見積りより、ご披露宴を実施する際の最終のご請求金額は、平均 99.8 万円上がります」となっているとして、貴社の逸失利益を算定した計算式では、最終的な金額の上昇分を見込まずに計算していることを理由に、貴社の取消料の料率の妥当性を主張されておられます。

しかし、最終的な請求金額が当初見積り額よりも大幅に上昇するのは、予約当初の説明並びに消費者の意向確認が十分ではなかったために、現実に消費者が希望するウェディングパーティに即した見積り額が、当初から消費者に提示されなかったせいとも考えられ、現実にも消費者とのトラブルの原因の一端になっていると考えられます。

(3) 取消料算定の基礎となる「最新のお見積り額」について、通常料金を基礎とする取り扱いについて（新規約第 6 条④）

新規約では「割引等の特典を適用の場合は、当該特典適用前の通常料金を基にお見積り金額を算出させていただきます。」との新たな条項が設けられておりましたが、貴社の平成 23 年 12 月 26 日付回答書では、貴社のご判断により、上記条項は削除したとのことです。

当協会としても、上記条項については、問題であると考えておりましたので、このご対応については評価致します。

3 「損害賠償」について定める新規約第 11 条について

(1) 新規約第 11 条では損害賠償の負担について「・・・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。」と規定しています。

(2) 新規約が旧規約と異なり、損害を負担するのが、当該破損等行為を行った当事者に限定された点は、当協会としても評価致します。

しかし、他方で、新規約によれば、依然として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、当該破損行為を行った当事者の故意・過失の有無を問わずに、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。）を負担させられる内容となっています。

しかし、顧客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、貴社が過失無き当事者が加えた損害についても当事者の負担の元に損害金の回収を確保できることになる一方で、消費者は過失の有無にかかわらず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、民法の基本原則である自己責任の原則に照らせば、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 条により無効です。

4 「ご解約」について定める新規約第 17 条について

- (1) 新規約第 17 条では「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でき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、金銭のお支払いはいたしかねますので、ご了承下さい。但し、お申込金はお返し致します。」と規定されています。
- (2) しかしながら、新規約に列挙されている各事由は、いずれも契約当事者双方にとって不可抗力によるものであるところ、旧規約についての「申入書」でも指摘したとおり、この場合には、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。しかるに、新規約では、このような場合にも申込金の返金とするにとどまっています。しかし、申込金を上回って貴社が受領している金員は、このような場合は貴社にとって不当利得となることからすれば、消費者にとって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 10 条により無効です。

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新規約に規定の条項の内、「お取消料」について定める新規約第 6 条の内、下記部分について（なお、第 6 条を引用の上「期日変更料」について規定している第 7 条についても同旨です。）改善・是正を求めます。

6. お取消料

- 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＝12,700円、お飲物＝5,000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7,000円として計算致します。

1 貴社の新規約第 6 条②③によれば、正式な料理が決定するまでの間の最新の見積金額の基礎となる料理代金は 12,700 円、飲み物代 5,000 円とされており（第 6 条②）、二次会における正式な料理が決定するまでの間の最新の見積金額の基礎となる料飲総額を 7,000 円（第 6 条③）と設定されています。

2 しかし、貴社が提供するパッケージプランを利用する消費者もいることからすれば、正式な料飲が決まるまでの基礎となる金額を、プランごとに策定せず、一律に上記料金とすることは不当であると考えられます。

また、新規約は、割安なパッケージプランを利用している消費者であっても、正式な料理等が決定する前におけるキャンセルの場合には、パッケージプランで想定されている料理代金、飲み物代より高額な代金を基礎としたキャンセル料（違約金）を支払う場合もあ

り得ることが想定されます。このような場合には、貴社は、割安なパッケージプランよりも高額な代金を基礎とした取消料を確保できますが、消費者は、常にパッケージプランよりも高額な代金を基礎とした取消料を支払わなければならないという関係になり、このような場合には本条項が消費者に一方的に不利な条項となり、消費者契約法第 10 条により無効となる可能性も否定できません。

つきましては、当初契約を上回る取消料が発生する危険を回避すべく、消費者が申し込みをしたプランに沿った設定額を設けるよう改善・是正を申し入れます。

以上