

平成 24 年 8 月 15 日

公益社団法人 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、平成 24 年 7 月 23 日付「ご連絡」と題する書面（以下「本書面」といいます。）にてご指摘を頂いた事項に関して、下記の通りご回答をさせていただきます。

なお、本書面 1 頁にて指摘頂いている弊社の規約が複数存在する件に関しては、平成 23 年 11 月に初めて申入書を頂き、弊社より貴法人にお電話でお問い合わせをさせて頂いた際に、「弊社には運営する会場が幾つかあり、会場毎に規約も幾つかある」旨をお伝えしていたため、弊社には規約が複数存在することは、弊社としては当初にお伝えしているとの認識でございました。

しかしながら、規約が会場毎に複数存在し、規約毎に申込金の金額等に、会場特性や周辺環境に応じた相違があることについて、これまでの書面での説明が不十分であったことに関しましては、お詫びを申し上げます。

なお、もし今後も、何らかのご指摘を頂く場合には、今回の件と同様の認識の相違を防ぐためにも、書面でのご説明とあわせて直接ご面会の上ご説明する機会を頂ければ幸いです。

### 記

#### 1. 規約の文字が小さいとのご指摘に関して

弊社では、お客様との契約の締結の前に、規約の内容を弊社の担当ウェディングプランナーがお客様に対して全て読み上げて、お客様と一緒に規約の内容の確認をした上で、お申込書と規約にご署名とご捺印を頂いております。

したがって、弊社としては、お客様から、規約の内容について十分な理解と確認が得られるような運用をしておりますので、問題は無いものと思っております。

ただし、この点に関してはご指摘を踏まえ、出来るだけ見やすい文字サイズ、行間

等にするなど書式の改善を図っていく所存です。

## 2. 「5. ご披露宴等の時間と追加室料」に関して

### ①ご披露宴等の開催時間（契約時間）の始期と終期の明示に関して

弊社としては、ご披露宴等の開催時間の始期は、会場使用開始時、すなわちご新郎・ご新婦様の会場へのご入場時、として運用しており、終期に関してもご新郎・ご新婦様の会場からのご退場時として運用しております。

したがって、貴法人がご指摘のように、前の披露宴の時間が延長されたために、予定していた開始時刻より開始が遅れてしまうような場合、あるいは、来客退出時に新郎新婦が出入り口付近で挨拶をし、それにより予定時刻を超過してしまう場合などにおいて、お客様に不利益となることはありません。

しかしながら、この点は規約の記載上、明確にはなっておりませんでしたので、規約の5条に以下の赤字の部分を加筆致します。

#### 5. ご披露宴等の時間と追加室料

当会場では原則として会場使用開始（ご新郎・ご新婦様の会場ご入場の時）から終了（ご新郎・ご新婦様の会場ご退場の時）までの所定の会場費（200,000円（税別））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： ●●●●●円（税別、15分超過毎）

○フリードリンク： ●●●円（税別）×有料人数（15分超過毎）

○司会者・音響・カメラマン： ●●●●●円（税別、30分超過毎、1名当たり）

### ②延長の責任と負担をお客様に一方的に負担させることが無いことに関して

弊社は、ご披露宴前に、ご新郎・ご新婦様とお打ち合わせの上、当日のご披露宴の進行表を作成致します。そして、ご披露宴当時は、その進行表に基づいて当日の進行を行い、時間調整を行いながらご契約時間内でご披露宴が終了するようにしております。但し、進行表通り進めたのに延長になった場合や、時間調整が上手く出来なかった場合等は、規約5条の注記に明記しております様に、「当会場側の責に帰する事由」

に該当し、追加料金は頂戴しておりません。貴法人がご指摘のような、弊社若しくは弊社が委託する司会者等のスタッフによる円滑な進行が実施できず、それにより時間が延長した場合も、当然「当会場側の責めに帰する事由」に該当するため、追加料金は頂きません。

追加料金を頂く場合とは、例えば、ご新郎・ご新婦様が予定されているご披露宴の中での余興や演出等が通常のご披露宴における余興等より過剰で、明らかにご披露宴がご契約時間（2時間15分、あるいは2時間30分）内に収まらない事がお打ち合わせの段階で明らかの場合、お申込みを頂く段階で予めご新郎・ご新婦様に追加料金が発生する旨を伝え、ご了承を頂いた上でご請求をさせて頂く場合、あるいは、担当プランナーには伝えることなく、ご新郎・ご新婦が余興や演出等を追加した場合で、時間調整をしても契約時間内に収まらないような場合、などであり、そのような場合はお客様にご説明の上、追加のご請求をさせて頂いております。

なお、披露宴の開催時間に関しては、実際では、15分～30分の余裕を設けて予定を組んでおりますので、延長により追加料金が発生するケースは非常に少なく、年間でご披露宴開催総数の0・5%程度に留まります。

### ③追加料金の設定金額に関して

単位時間（弊社では15分）当たりの金額に関しては、延長時の追加料金の方が少なくなるように規約において設定しております。

もし通常時の料金が改定されることにより、単位時間当たりの延長時の追加料金の方が高くなる事態が発生した場合は、都度見直しを致します。

以上