

平成24年10月10日  
公益社団法人 全国消費生活相談員協会

## 結婚式場と披露宴契約の不当条項が是正されました

当協会は、適格消費者団体として、下記事業者の「結婚式と披露宴」について定めた利用規約の条項の中に、消費者契約法第9条1号、第10条の不当条項に該当する条項があったことにより、不当条項の使用停止を求めた申入れ（裁判外の差止請求）を行いました。この度、相手方事業者が申入れを受け入れ、不当条項の削除や改善・是正が行われたため申入れを終了しました。

- 平成23年11月9日 当協会から申入書送付
- 相手方事業者：株式会社 ポジティブドリームパーソンズ  
RESTAURANT LUKE  
東京都渋谷区恵比寿南1-16-12

### 1 申入れまでの経緯

- 当協会の「消費者被害メール便」に、結婚式場、株式会社ポジティブドリームパーソンズへの苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は、「6月挙式の予定で前年の12月に契約し、申込金20万円を支払った。会場は地上200mを超える高層階レストランのため、東日本大震災直後に、危険だと思いキャンセルを申し出たところ、高額な解約料を請求された。契約時には解約に関する説明もなく、規約も受け取っていなかった。後日、規約を手に入れたが、わかりにくく、解約料にも納得できない。」というものです。
- 当協会が、相手方の「ご婚礼受付規約」の各条項について検討したところ、以下のよう問題となる条項が判明しましたので、当該条項の使用停止及び改善・是正を求める申入れを行ったものです。

### 2 当協会からの申入れの内容と理由の要旨

- 使用停止を求めた主な条項
  - ① 最終人数および手配の確定について。  
披露宴開催日の10日前を最終とし、それ以降は人数が減少した場合でも最終確定数の請求をすとした条項
  - ② 取消料と期日変更料について
    - 1) 「取消の場合、お預かりした申込金は返却できない」という規定

- 2) 「取消日が 91 日前までの取消料が、会場費の 50%+実費総額」という規定
  - 3) 「取消日が 10 日前よりご披露当日までの取消料は、最新ご請求金額全額 (100%)」  
という規定
  - 4) 「実費総額にはお申し込みされた商品すべてが含まれる」という規定
  - 5) 「取消時の請求金額に、サービス料も含まれる」という規定
- ③ 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、修理ないしは損害賠償責任を負わせる条項

□ 使用停止を求めた理由：

- ①10 日前までに確定する必要がある事項が存在する一方で、前日までに手配すれば足りる商品、あるいは再販可能等で事業者が免れる費用も存在する。事業者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る。また、事業者は披露宴予定日の 10 日前以降、常に最終確定数に基づいた請求額を確保できるが、消費者は常にその額を支払わなければなら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。よって消費者契約法第 9 条 1 号或いは第 10 条により無効である。
- ②1)について 一律に申込金を返還しないという取扱いは、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る。
- 2)について 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」を取消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 1 号の平均的損害額を超えており、無効である。
- 3)について 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事業者が発生するとは考えられず、消費者契約法第 9 条 1 号の平均的損害額を超えており、無効である。
- 4)について 「実費」の意味を不当に拡大して取り扱っている。また、未使用経費を全く考慮せず、キャンセルの時期の如何を問わず、一律に「実費総額」を申込した商品すべてと規定し、取消料に含めることは、消費者契約法第 9 条 1 号の平均的損害額を超えており、無効である。
- 5)について 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く、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ない。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、消費者契約法第 9 条 1 号の平均的損害額を超えており、無効である。
- ③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、消費者に一方的に不利な条項であり、消費者契約法 10 条により無効である。

□改善・是正を求めた条項

- ①「お申込金のご披露宴費用にお内金として充当致します」という条項に対し、申込金は披露宴費用のみならず、解約料名目で徴収される金員にも充当するよう求めた。
- ②取消料に関する条項について、いわゆる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し、消費者契約法第9条1号の平均的損害額を超えないことを明らかにするよう求めた。
- ③挙式・披露宴で使用する物品に関して他業者を紹介して契約させる場合がある。その際にキャンセル料の二重払いとならないよう規定し、顧客がキャンセル料の内訳を理解したうえで契約できるよう両者の区分けを規約上も明示するよう求めた。
- ④規約で使用されている用語の定義、内容、金額の明確化を求めた。

3 相手方事業者の対応

- 相手方は、当協会が使用停止を求めた条項について改定を行うなど、見直しをした。取消料については主に以下のように改定された。
- ・披露宴の申込は1年6ヶ月前より受けるが、披露宴予定日より365日以前での取消の場合、取消料は発生しない。
  - ・364日前より181日前までの場合は、5万円。
  - ・10日前より披露宴前日まで・・・最終確定請求金額（サービス料、及び実費を除く）の80%及び実費。
  - ・「実費」とは、申込をした商品全てから、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と改定された。

□ 改善・是正を求めた条項について

- ①申込金は取消料や期日変更料にも充当されると改定された。
- このほか、当協会の求めに応じ、必要な是正が図られた。

4 申入れの終了

- 申入れ後、相手方事業者との間で、約5ヵ月間に亘り、書面での交渉（協議）を行い、その結果、当協会の申入れの趣旨を相手方事業者が受入れ、一定の改善が行われたと評価し、今後も引き続き注視することを前提に、平成24年4月13日、相手方事業者へ申入れ終了の通知を送付し、今回事業者が説明した取消料金に関する論拠資料の提出を求めました。
- その結果、事業者より、再度取消料に関する条項の修正が行われ、その旨を了承する通知を平成24年5月20日に送付しました。
- その後、平成24年6月15日に事業者より、所有する全会場で同一の規約を使用することは困難であり、会場により申込金額、予約開始日、会場費などが一部異なるとの申出がありました。

- それに対し、当協会からは、今回の申入れ終了後にこのような申出があったことに対する遺憾の意を伝え、申込金額については20万円を超えるものはないということのため、問題はないと考え、①新契約書の規約部分の文字が極度に小さいことを改善するよう申入れると同時に、②披露宴等の開催時間（契約時間）の始期と終期を明示するよう求めました。
- 事業者からは、①については11月末までに改善する ②については時間が明示されるよう追記するとの回答がありました。
- なお、事業者は今回の改定案の策定に当り、原則として社団法人日本ブライダル事業振興協会（現：公益社団法人日本ブライダル文化振興協会）のモデル約款に基づいた改定を行ったということであったため、モデル約款に準じるのではなく、より消費者に負担が少ない公正妥当な規約の検討を要望しております。

以上