

平成23年11月9日

株式会社WeddingDreamer  
代表取締役 高柳さおり殿

社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 丹野美絵



## 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、貴社の提供するウェディングパーティー契約について、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「ご婚礼受付規約」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8条第1項第2号、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8条第1項第2号、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

貴社の使用する「ご婚礼受付規約」（以下「本件規約」といいます。）の条項中、以下の条項について使用の停止を求めます。

### 1 本件規約第4条

#### 4. ご出席人数の確認

お料理等をご用意する人数の変更は披露宴当日の14日前までとさせていただきます。

それ以降は全ての手配が完了致しておりますので、披露宴当日にご出席されるお客様の人数が減少した場合でも料金は頂戴させていただきます。

### 2 本件規約第5条のうち、下線部分

（本条項引用部分の下線は、当協会が付したものである。以下同じ。）

#### 5. ウェディングパーティーの取消料

既にご契約いただきましたウェディングパーティーの取消及び順延の場合は下記の取消料を頂戴させていただきます。（ご予約日より遡って日数を計算致します。）

##### ●ウェディングパーティー取消の場合

ご契約日～180日前まで お内金20万円

179日前～ 90日前まで お内金20万円・施設貸切料100%・基本料金50%・及び実費総額

89日前～ 30日前まで お内金20万円・施設貸切料100%・基本料金100%・及び実費総額

29日前～ 15日前まで お見積り金額の80%

14日前～ 当日 お見積り金額の100%

※基本料金：最低料金単価のお料理代金とお飲み物代金の合計にお申し込み人数を乗じたもの

##### ●ウェディングパーティー順延の場合

ご契約日～180日前まで 2回目以降の日程変更手数料5万円(1回目無料)（注1）及び実費総額（注2）

179日前～ 90日前まで お内金20万円（注1）・施設貸切料100%・基本料金50%・及び実費総額（注2）

89日前～ 30日前まで お内金20万円（注1）・施設貸切料100%・基本料金100%・及び実費総額（注2）

29日前～ 15日前まで 日程変更は承れません。（お取消し扱いとさせていただきます）

14日前～ 当日 日程変更は承れません。（お取消し扱いとさせていただきます）

※基本料金：最低料金単価のお料理代金とお飲み物代金の合計にお申し込み人数を乗じたもの

（注1）日程変更手数料としてお内金とは別に申し受けます。（既にお預かりしているお申込金20万円は、新たな日程でのお内金に充当致します）

（注2）挙式・披露宴実施予定日から29日前までの日程変更に関しては、お内金20万円及び日程変更手数料として申し受けました金額（実費を除く）を、当初挙式予定日より起算して向かう1年間に当館において挙式・披露宴をご利用頂いた場合、全額お内金として有効とさせていただきます。

### 3 本件規約第6条

#### 6. 取扱商品（アイテム含む）のキャンセルについて

取扱商品のキャンセルにつきましては、披露宴当日の1ヶ月前までは承りますがそれ以降につきましては総額の100%を頂きます。

### 4 本件規約第8条のうち、下線部分

#### 8. 損害賠償

お客様(お客様全ての関係者を含みます)及びお客様が直接ご依頼された業者の方々は、施設・什器・備品等を破損しないようご注意くださいようお願い致します。もし施設・什器・備品等破損等の損害が発生した場合は、その修復に関してご指示申し上げますので、それに合わせて速やかに修理を行うか、又はその損害賠償をご負担下さいますようお願い致します。

### 5 本件規約の特記事項第2項

2. 演出等(例：花火演出、写真撮影、ビデオ撮影)万が一、挙式・披露宴の際に演出ができなかった場合、又は何らかの不備が生じた場合は、該当商品の料金の返済を持ってご容赦願います。

## 第2 改善・是正を求める条項に関する申入れの趣旨

### 1 本件規約第9条のうち、下線部分について

本件規約第9条は、貴社からの解約についての規定ですが、下線部分において「解約に伴う損害賠償等、金銭のお支払いは致しかねます」としたうえで「但し、申込金、準備金はお返し致します」と規定しており、貴社が顧客(消費者)に対して支払う金額が不明確ですので、顧客から受領済みの金員を返金する旨を明確に規定するよう求めます。

#### 9. 解約

既にご契約いただきましたウエディングパーティーに於いても以下の場合には解約させていただきます。

- (1)法令及び公序良俗違反のおそれがあると判断した場合。
- (2)他のお客様に迷惑のかかるおそれがあると判断した場合。
- (3)天災その他の事由により会場の使用が出来ないと当館が判断した場合。

尚、上記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、申込金、準備金はお返し致します。

## 2 本件規約で使用されている用語について

本件規約で使用されている以下の用語は、貴社が見積書で使用している用語と異なり、定義規定もないため、その内容及び金額が不明確ですので、消費者が予め金額を一義的に算出できるよう、明確に規定することを求めます。

- (1) 最低料金単価 (本件規約第5条)
- (2) 施設貸切料 (本件規約第5条)
- (3) 実費総額 (本件規約第5条)
- (4) 取扱商品、アイテム (本件規約第6条)
- (5) 準備金 (本件規約第9条)

## 第3 使用停止を求める条項に関する申入れの理由

### 1 「ご出席人数の確認」について定める本件規約第4条について

本件規約第4条では、「お料理等をご用意する人数の変更は披露宴当日の14日前までとさせていただきます。それ以降は全ての手配が完了致しておりますので、披露宴当日にご出席されるお客様の人数が減少した場合でも料金は頂戴させていただきます。」として、披露宴当日の14日前に一律に出席人数を確定し、同日以降、同人数（以下「最終確定数」といいます。）に基づく請求を行う取り扱いがなされています。

出席人数が減少した場合は、減少した出席人数分の一部解約であると考えられますので、本条項は、一部解約の場合のキャンセル料に関する規定であるといえます。

披露宴の実施にあたっては、14日前までに確定し手配する必要のある事項が存在する一方で、披露宴前日までに手配すれば足りる商品等（食材や飲料など）も存在し、或いは、披露宴当日の14日前から披露宴当日までの間に準備する必要があるものであっても、出席人数の変更等により使用されない場合には、再販もしくは再利用すること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あります。

しかるに、本条項によれば、披露宴当日の14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、出席人数が減少した場合であっても、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向的に不利な条項であることは明らかです。また、出席人数の減少にもかかわらず、一律に人数減少分相当額全額を含めて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条第1号の平均的損害を超えていると考えられます。

したがって、本条項は消費者契約法第9条第1号もしくは同法第10条により無効です。

### 2 「ウェディングパーティーの取消料」について定める本件規約第5条について

#### (1) 「ウェディングパーティー取消の場合」の規定について

①「ご契約日～180日前まで お内金 20万円」との規定について

本件規約第5条は、取消区分を設け、申込み時期の如何を問わず、契約日から披露宴当日の180日前までは、「内金 20万円」を支払わなければならない取扱となっています。

この規定によれば、消費者がウエディングパーティー契約の申込みをすると、消費者が契約時に貴社に支払った申込金（内金）20万円について、披露宴等の施行日当日まで1年以上前にキャンセルする場合であっても、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、本規定によれば、契約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、消費者は、一律に申込金（内金）の全額を支払わなければならないこととなります。

しかし、時期のいかんを問わずに常に申込金相当額の損害が貴社に発生するものとはおよそ考えられませんので、このように一律に申込金を返金しない取扱は、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いえます。

また、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。

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）。

したがって、本条項は消費者契約法第9条第1号もしくは同法第10条により無効です。

②「179日前～90日前まで お内金 20万円・施設貸切料 100%・基本料金 50%・及び実費総額」及び「89日前～30日前まで お内金 20万円・施設貸切料 100%・基本料金 100%・及び実費総額」との規定について

本規定では、披露宴当日の179日前から30日前までの間のキャンセルについて、取消料として、(a)申込金として規定された内金20万円の全額、(b)施設貸切料の全額、(c)実費総額を一律に規定するほか、(d)披露宴当日の90日前の前後の区分により、基本料金の半額もしくは全額を徴収する取扱いをしています。

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。

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、その間に変

更がありうること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、事業者からサービスを受けたい顧客から新たな予約を受けることが可能であること、等から、披露宴当日の179日前から30日前までのキャンセルについて、「取消料」として、一律に、(c)実費総額の他に、(a)20万円もの高額な申込金相当額を徴収することには合理的な理由がなく、加えて、会場を使用していないにもかかわらず、(b)施設貸切料全額を「取消料」として規定することは、事業者に一般的、客観的に生ずると認められる損害とはいえないと考えます。

さらに、本規定では、上記(a)+(b)+(c)に加えて、(d)披露宴当日の90日前の前後の区分により、基本料金（最低料金単価の料理代金と飲物代金の合計に申込人数を乗じたもの）の半額もしくは全額を付加する取扱となっていますが、料理・飲物の準備・提供を行っていないと考えられる披露宴当日の179日前から30日前の段階において、上記実費等のほかに、料理・飲物代金の半額ないし全額相当額の損害が貴社に生じたものとは到底考えられません。

よって、本規定の定める取消料には、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、無効です。

#### ③「29日前～15日前まで お見積り金額の80%」との規定について

本規定では、披露宴当日の29日前から15日前までの間のキャンセルについて、見積金額の80%を取消料とする取扱がなされています。

ここでいう「お見積り金額」の内容が不明確ですが、そもそも見積りとは契約を締結するに当たって、参考として試算された金額に過ぎないのですから、これを取消料の算定の基準とすることは不合理です。

また、披露宴当日の29日前から15日前までの間のキャンセルであれば、まだ準備していない、もしくは手配はしたものの再販または再利用可能な食材・飲料・商品等や、顧客に提供されていないサービス等が相当程度存在することは明白です。

会場も使用せず、サービスも提供されていないのに、会場を使用して披露宴を実施しなければ発生しない経費や人件費等が含まれる見積金額を基準としてキャンセル料を規定することは不合理であり、この段階でのキャンセルについて、見積金額の80%を取消料とする規定は、明らかに過大であると考えられます。

よって、本規定の定める取消料には合理的な理由がなく、消費者契約法第9条第1号により無効です。

#### ④「14日前～当日 お見積り金額の100%」との規定について

本規定では、披露宴当日の14日前以降のキャンセルについて、見積金額の全額を取消料とする取扱を規定しています。

しかし、披露宴当日から14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。

披露宴当日から 14 日前までの間にキャンセルがなされた場合に、披露宴等が実際に実施された場合と同額の損害が貴社に発生するとは到底考えられませんので、本規定の取消料は、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いえますので、同条に基づき無効な条項です。

## (2) 「ウエディングパーティー順延の場合」の規定について

- ① 「179 日前～90 日前まで お内金 20 万円(注 1)・施設貸切料 100%・基本料金 50%・及び実費総額(注 2)」及び「89 日前～ 30 日前まで お内金 20 万円(注 1)・施設貸切料 100%・基本料金 100%・及び実費総額(注 2)」との規定について

ウエディングパーティーの順延の場合に要する費用の規定も、ウエディングパーティー取消の場合と同じく「ウエディングパーティーの取消料」として規定されているところ、日程の変更は、既に契約した当初予定日での契約を取り消し、新たに変更後の予定日での契約を締結する場合と考えられますので、本規定は、当初予定日での契約を取り消す場合のキャンセル料に関する規定であるといえます。

本規定では、ウエディングパーティーを順延する場合、日程変更手数料を申し受ける旨が規定され、注 1 に注記がされていますが、そもそも注 1 の規定が不明確で、「日程変更手数料」「お内金」「既にお預かりしているお申し込み金」の意味及び相互の関係がわかりません。そのため、注 1 の規定により、(a)内金(本条項において、「内金」が多義的に使用されていますが、ここでいう内金とは、本件規約第 1 条に規定する申込金 20 万円のことと思われる。)とは別に、さらに内金 20 万円を徴収するとの意味にも取れるといえます。

そうすると、本規定によれば、ウエディングパーティーを順延する場合、日程変更手数料として、(a)当初支払った内金とは別にさらに内金 20 万円を徴収するとしただうえで、そのほかに、(b)施設貸切料全額、(c)実費総額、(d)披露宴予定日の 90 日前の前後の区分により、基本料金(最低料金単価の料理代金と飲み物代金の合計に申込み人数を乗じたもの)の半額もしくは全額を徴収する取扱いとしていることとなります。

上記取扱いによれば、当初予定日から 179 日前から 30 日前までの段階でウエディングパーティーを順延する場合、消費者は、既に支払済みの申込金 20 万円に加えて、上記(a)ないし(d)の金員を支払わなければならないこととなりますが、キャンセル料として(a)ないし(d)の金員を徴収する規定の不当性については、上記(1)に記載したとおりであり、本規定もこれに準じて、消費者契約法第 9 条第 1 号により無効な条項です。

なお、上記取扱いについては、注 2 で「挙式・披露宴実施予定日から 29 日前までの日程変更に関しては、お内金 20 万円及び日程変更手数料として申し受けました金額(実費を除く)を、当初挙式予定日より起算して向かう 1 年間に当館において挙式・披露宴を利用する場合は、内金 20 万円及び日程変更手数料として支払った金額(実費を除く)を全額内金として有効とさせていただきます。」と注記がありますが、この注記

規定は、「挙式・披露宴実施予定日から29日前までの日程変更に関しては」との記載にもかかわらず、「ご契約日～180日前まで」「179日前～90日前まで」及び「89日前～30日前まで」の表上に<注2>と表記されているなど、いかなる場合に適用されるものか不明確であるほか、「お内金20万円及び日程変更手数料として申し受けました金額（実費を除く）」の算出基準が不明確で、消費者にとって極めて分かりにくい規定となっています。注1に日程変更手数料について規定されていることから推察すれば、注2の適用がある場合であっても、(a)お内金及び日程変更手数料以外の、上記(b)ないし(d)の金員は、内金として有効とはせず、貴社が取得することとなるとも考えられ、未だ会場を使用せず、料理・飲み物の準備・提供も行っていない段階での日程変更について、上記金員を徴収するのは、事業者が生ずべき平均的損害額を超え、不当であるといえます。

よって、本規定は、消費者契約法第9条第1号により無効です。

②「29日前～15日前まで 日程変更は承れません。(お取消し扱いとさせていただきます)」及び「14日前～当日 日程変更は承れません。(お取消し扱いとさせていただきます)」との規定について

本規定によれば、披露宴予定日の29日前以降の日程変更は、取消扱いとなり、この場合の取消料については、ウェディングパーティー取消の場合の規定を使用するものと解されます。

この取消料の規定の不当性については、上記(1)に記載したとおりであり、本規定もこれに準じて、消費者契約法第9条第1号により無効な条項です。

3 「取扱商品（アイテム含む）のキャンセルについて」を定める本件規約第6条について

本規定によれば、披露宴当日の1ヶ月前以降のキャンセルの場合、取扱商品（アイテム含む）総額の全額を、消費者が支払わなければならないこととなります。

後に記載するように「取扱商品」「アイテム」の内容が不明確ですので、消費者にとって一義的に算出可能となるよう規定を改善することを要望いたしますが、披露宴当日の1ヶ月前ないし披露宴未実施の場合のキャンセルであれば、アイテムを含む取扱商品は実際には全く使用されておらず、再販可能な商品等も存在するものと考えられ、実際に披露宴が実施された場合と同額の損害が発生するとは到底考えられません。

よって、披露宴当日の1ヶ月前以降のキャンセルについて、一律に、取扱商品総額の全額を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す。

4 「損害賠償」について定める本件規約第8条について

本規定によれば、顧客の関係者及び顧客が直接依頼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、当該顧客が、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。)を負担する内容となっています。

しかし、消費者である顧客に対して、その帰責性を問わずに損害賠償責任等を一方的に負担させることは、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ーを利用するために貴社作成の本件規約への合意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（消費者）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。

## 5 本件規約の特記事項第 2 項について

本条項では「挙式・披露宴の際に演出ができなかった場合、又は何らかの不備が生じた場合は、該当商品の料金の返済を持ってご容赦願います」と規定しています。

通常、サービスを提供する事業者側が、挙式・披露宴の際に、花火演出、写真撮影、ビデオ撮影等の演出ができなかった場合又は不備が生じた場合とは、事業者が契約上の義務を履行しなかった場合に該当し、事業者の債務不履行に当たると考えられます。

事業者が債務不履行がある場合には、顧客（消費者）は債務不履行に基づく損害賠償として、事業者に対し賠償を求めることができるはずですが。

本条項は、事業者の債務不履行により生じた損害の賠償責任を一部免除する規定と解されますので、消費者契約法第 8 条第 1 項第 2 号により無効です。

## 第 4 改善・是正を求める条項に関する申入れの理由

### 1 本件規約第 9 条について

本件規約第 9 条は、貴社からの解約についての規定ですが、尚書きにおいて「上記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」としたうえで「但し、申込金、準備金はお返し致します」と規定されており、後記 2 で記載するとおり「準備金」の内容が不明確なことから、両規定の関係が不分明であり、解約に伴い貴社が顧客（消費者）に対して支払う内容及び金額が不明確となっています。

殊に、天災その他の事由により会場の使用ができない場合等の解約は、当事者双方の責めに帰すことができない事由によるものと考えられますので、民法第 536 条第 1 項により、貴社が反対給付を受ける権利がないことは明らかです。

よって、貴社が顧客から既に受領済みの金員を返還する旨を明確に規定するよう求めます。

### 2 本件規約で使用されている用語について

本件規約で使用されている下記の用語は、貴社が見積書で使用している用語と異なり、見積書中どの項目が該当するのか等の定義規定もないため、その内容及び金額が不明確です。

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。

当協会としては、とりわけキャンセル料に関する規定も含めて、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、なぜその金額を負担しなければならないのかについての根拠が出来る限り明示され、かつ、その内容及び金額について、予め明確に知ることができなければ、「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」されているとはいえないものと思料いたします。

したがって、本件規約に基づいて、消費者が自己の負担する義務の内容及び貴社に支払わなければならない金額等を予め一義的に算出できるよう配慮し、明確に規定することを求めます。

#### 記

- |               |           |
|---------------|-----------|
| (1) 最低料金単価    | (本件規約第5条) |
| (2) 施設貸切料     | (本件規約第5条) |
| (3) 実費総額      | (本件規約第5条) |
| (4) 取扱商品、アイテム | (本件規約第6条) |
| (5) 準備金       | (本件規約第9条) |

以上