

平成24年3月12日

社団法人 全国消費生活相談員協会 御中

株式会社 Wedding Dreamer

代表取締役 高柳 さおり



ご 回 答

貴社団法人から当社に対する平成24年2月16日付ご連絡（以下、「本ご連絡」といいます。）に対し、以下のとおり、ご回答申し上げます。

第1、本ご連絡書の第1、1について

- (1) 本ご連絡書の第1、1では、貴社団法人は、①新規約案を作成するにあたり当社が具体的に検討した平均的損害額が不明であること、②当社の新規約案の取消料水準がモデル約款の水準よりも上げて設定されていること、③モデル約款は結婚式と披露宴契約に係る損害の標準を示したものではないこと、④新規約案において「お見積金額」に外注品や別注品が含まれるのか不明であることを、ご指摘されております。
- (2) この点、まず、③モデル約款が結婚式と披露宴契約に係る損害の標準を示したものでないことについては、当社も同意見であります。そのため、当社では新規約案を作成するにあたり、単にモデル約款の取消料の条項をそのまま転用したのではなく、モデル約款における平均的損害額の考え方及び算定方法を検証した上、当該算定方法に合理性があるとの判断から同算定方法の考え方を基礎としつつ当社の過去の実績に基づき新規約案の取消料条項を作成しておりますことは、前回の当社回答書のとおりであります。
- (3) そして、①新規約案を作成するにあたり当社が具体的に検討した平均的損害額の内容とは、次のようなものです。まず、平均的な損害とは、事業者の逸失利益（利益の機会損失）及び実費から構成されると考えますが、さらに逸失利益とは、(a)挙式・披露宴のお見積書に記載された個別項目について当社の平均的な利益率をお客様の挙式・披露宴見積額に適用した利益金額（ここで言う利益金額とは売上高から売上原価を差し引いた粗利益としております。また、粗利益率は当社の直近過去1年間の実績に基づく数値を採用しております。）に、(b)挙式・披露宴予定日に当該会場が再販できない確率（以下、「非再販率」といいます。なお、キャンセル事案に



益率((a)に(b)を乗じた料率)はモデル約款よりも相当高い水準となってしまうため、新規約案では、お客様の負担軽減の目的から当社の現実の逸失利益率よりも一定程度下げた料率を設定しています。

- (5) 貴社団法人のご指摘の④に関しては、新規約案において「お見積金額」には外注品や別注品も含まれております。そして、取消料の説明に際しては、お見積書をお客様にご提示して詳細なご説明を行っております。また、お見積金額に外注品及び別注品も含むことについては、上述のような当社の平均的な損害の考え方から合理性を有するものと考えます。すなわち、当社の逸失利益の基礎となる粗利益率を算定する上では外注品及び別注品に関しても当社の外注仕入価格と販売価格が異なる場合があるため、それらも見積金額の個別項目に含めることとなります。

第2、本ご連絡書の第1、2について

本ご連絡書の第1、2では、貴社団法人は、新規約案においても申込時期に制限がなく、取消料を徴収しないキャンセル可能期間も定められていないため、挙式・披露宴予定日の1年以上前で申込み翌日にキャンセルする場合等であっても取消料が適用されることが不当であるのご指摘されております。貴社団法人のご指摘内容は、2つの異なるご指摘を含むものと考えます。1つ目は、挙式・披露宴予定日まで相当期間のあるキャンセルの場合の取消料が不当であるという点、2つ目は、申込みから間もない時期のキャンセルの場合に取消料を徴収することが不当であるという点と理解いたしました。

まず1つ目に関しては、当社ではご成約時において、お申込からご婚礼式までのお写真・ご招待状・ご芳名帳・婚姻証書を保管できるウエディング・メモリアルボックス、ご結婚式までの手引き、お打合せ記録をファイルするウエディング・メモリアルブックや様々な冊子等を差し上げる等の実費が契約の期間を問わず必ず発生致します。また、当社では1年以上前のキャンセルの場合であっても一定程度の非再販率が生じております。ご成約後は当社スタッフとお客様との間で、挙式・披露宴の概要から詳細へと順次お打ち合わせを行いますが、それらのお打ち合わせの中には、ご成約頂いたお客様を対象とした無料試食会、デザートビュッフェ無料体験、ドレスファッションショーやブライダル相談会（これらのイベントでも無料試食、ご試飲の機会がございます）等のイベントのご招待も含まれます。そして、これらイベントへのご招待はお申込から挙式・披露宴の期間が長ければ長いほど機会が増加致します。さらに、キャンセル後は印刷物の手配中止等一定の当社の業務も発生いたします。以上のようなことから、当社では1年以上前のキャンセルの場合であっても当社に一定の人件費その他の実費及び逸失利益（機会喪失）が生じていると考えます。また、同期間の取消料はお見積金額を基準とするのではなく、お申込金の一定割合とすることで当社の損害に見合う程度に低額に設定しております。従って、当社は新規約案において挙式・披露

宴予定日まで相当期間のある場合にもお申込金の一定割合を取消料として頂くことには合理性があるものと思料いたします。

また、2つ目に関しては、貴社団法人のご指摘を受け入れて、新規約案ではお申込日から3日以内にお申込金の払込みがあった場合に契約が成立することを明確にするよう修正いたしました。この場合、お申込後入金前にすぐにキャンセル（お申込の撤回）があった場合には取消料は発生いたしませんので、お申込後すぐにキャンセルする場合に不当に取消料を徴収する事案については排除できるものと考えます。さらに、新規約案では、お申込直後のキャンセルへの配慮として、新たに、挙式・披露宴予定日の1年前以降のキャンセルについても、お申込日から起算して5日以内のキャンセルについては、挙式・披露宴予定日からの日数を問わず、取消料を一律お申込金の25%とする以下の例外規定を定めたいと存じます。

「※1 なお、上記取消料一覧表にかかわらず、364日目以降の取消の場合でも、お申込日から起算して5日以内の取消の場合は、挙式・披露宴予定日までの日数を問わず、取消料は、一律、お申込金の25%と致します。」

第3、本ご連絡書の第1、3について

本ご連絡書の第1、3では、新規約案の「1.お申込金」の項において予約申込み後、申込金の支払い前にキャンセルした場合の取消料の取扱いが不明確とご指摘されております。同項はかかる場合には取消料を徴収しない趣旨でありましたが、不明確とのご指摘を受けましたので、文言について再考し、以下のとおり修正いたします。

「1. お申込金 ご契約時に規定のお申込金20万円をお支払い頂きます。お申込金はお申込日より起算して3日以内にご入金下さい。お申込金のご入金があった場合に、契約成立とさせていただきます。お申込金は、挙式・披露宴の代金の一部とさせていただきます。」

なお、当社は、お客様によるお申込を受ける前に会場の日時・場所の予約のほか、当社の提供するサービス及び料金に関する詳細なご説明を行い、お見積書を作成の上、当該見積書に対してお申込を頂くこととしておりますので、お申込金の入金があった時点では当社とお客様間の契約内容は相当程度具体的に定まっているものです。

第4、本ご連絡書の第2について

本ご連絡書の第2では、新規約案第8条の損害賠償の規定において、顧客の関係者を含む第三者の不法行為について当該顧客に損害賠償責任を負担させるものかどうか不明確とのご指摘がありました。新規約案第8条では、当該顧客に第三者の不法行為責任を負担させる趣旨は含まれておりませんが、条文の記載が不明確とのご指摘については受け入れ、同条項を以下のとおり修正いたします。

「8. 損害賠償

お客様、お客様の関係者の方々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。もしお客様ご本人の故意又は過失により、施設・什器・備品等の破損等の損害が発生した場合は、お客様にその修復に要する費用をご負担頂きます。」

第5、本ご連絡書の第3について

本ご連絡書の第3で貴社団法人は当社の見積書等の説明書類、申込書及び契約書、最終見積書等の契約関係書類一式の送付を依頼されておりますが、当社では新規約案の改訂に併せて同関係書類一式も現在見直し及び改訂作業中であるため、本回答書のご送付後、約2週間を目処として改訂作業が終了いたしましたら、貴社団法人にご送付致したく存じます。

以 上