

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8条1項2号、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 Wedding Dreamer
東京都渋谷区神宮前2-4-11

1 申入れまでの経緯

- 当協会の「週末相談室」に、結婚式場、株式会社Wedding Dreamerへの苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は、「インターネットで検索し、良さそうだと思って出向いた結婚式場で、担当者に強引に話を進められ契約してしまった。帰宅後、両親に反対されたため、その日のうちにキャンセルを申し出たが、規約通り申込金の20万円は返金しないと言われた。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
に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 出席人数は披露宴当日の14日前までに確定し、それ以降は人数が減少した場合でも確定人数分の請求を行うという条項
 - ② キャンセル料について
 - (ア) ウエディングパーティー取消の場合
 - 1) 「ご契約日～180日前までの取消料は、お内金20万円」という規定
 - 2) 「179日前～90日前までは、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日前までは、お内金20万円・施設貸切料100%・

基本料金 100%・及び実費総額」という規定

3) 「29 日前～15 日前までは、お見積金額の 80%」という規定

4) 「14 日前～当日までは、お見積金額の 100%」という規定

(イ) ウエディングパーティー順延の場合

1) 「179 日前～90 日前までは、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 日前までは、お内金 20 万円・施設貸切料 100%・基本料金 100%・及び実費総額」という規定

2) 「29 日前～15 日前までは、日程変更はできない。取消とする」及び「14 日前～当日までは、日程変更はできない。取消とする」という規定

③ 取扱商品のキャンセルは、披露宴当日の 1 ヶ月前までしかできず、それ以降は 100%の取消料がかかるとする規定

④ 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

⑤ 挙式・披露宴で演出が出来なかった場合や何らかの不備が生じた場合は、該当商品の料金の返済をもってご容赦願うという条項

□ 使用停止を求めた理由：

① 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、消費者契約法第 9 条 1 号の平均的損害を超えていると考えられる。また、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ねばならず、消費者にとって一方的に不利な条項である。

② (ア) 1)について 消費者がキャンセルを申し出た時期のいかんを問わずに常に申込金が返還されないことは、消費者に一方的に不利な条項であり、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。

2)3)について 本条項の定める取消料に合理的理由がなく、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。

4)について 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。

(イ) 1)について 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おいて規定の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。消費者契約法第 9 条 1 号により無効である。

2)について 上記 1)と同様消費者契約法第 9 条 1 号により無効である。

③ 披露宴当日の 1 ヶ月前以降のキャンセルにおいて、一律に取扱商品総額の全額を取消料に含めることは、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ので、無効である。

④ 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を負担する内容となっている。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。

- ⑤ 事業者が債務不履行がある場合、消費者は債務不履行に基づく損害賠償として、事業者から賠償を求めることができる。当条項は、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であり、消費者契約法第 8 条 1 項 2 号により無効である。

□改善・是正を求めた条項

- ①事業者からの解約になった場合に消費者に返金される金額が不明確である条項について、顧客から受領済みの金員を返金する旨、明確に規定するよう求めた。
②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。
- ①契約成立（＝申込金の入金。ただし、申込から 3 日以内に行えばよい）前は、取消料は不要。
- ②取消料の改定
- 挙式・披露宴の 365 日以前・・・申込金の 25%（5 万円）
364 日目以降 240 日まで・・・申込金の 50%（10 万円）
239 日目以降についても期間を細分し、改定された。
- ★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、申込金の 25%（5 万円）。
- ③取扱商品のキャンセル料については、キャンセル料発生時が記載された「外注商品及び別注品一覧」表を用い、申込時に顧客に明確に説明する。

- 改善・是正を求めた条項については、概ね当協会の指摘に沿って改善された。

4 申入れの終了

- 平成 24 年 7 月 11 日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。
- 申入れ後、相手方事業者との間で、約 8 ヶ月間に亘り、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申入れを終了しました。
- なお、事業者は今回の改定案の策定に当たり、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