

平成 30 年 7 月 24 日

公益社団法人消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子 様

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会
専務理事 野田 兼義



回答書

前略、貴協会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 30 年 6 月 8 日付「要望書」について、以下のとおり回答させていただきますので、ご査収ください。

記

1 当協会としての取り組み

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会（以下「当協会」という）としては、結婚式に係るトラブルが発生していることは、誠に遺憾であり、トラブルを減少させ、消費者に安心して結婚式を挙げていただくため、次の取り組みを行っている。

(1) 結婚式に係るトラブル防止に向けた研修会の実施

平成 27 年 11 月独立行政法人国民生活センター様より、「結婚式に係るトラブル防止について」（要望）が寄せられたため、当協会 HP により業界向けの注意喚起を告知させて頂くとともに、東京、大阪にて緊急研修会を開催した。

(2) 「ブライダルサービス宣言」認証制度をスタート（2018 年 10 月）

ブライダルサービス宣言（以下「本宣言」という）は、新郎・新婦が安心してブライダルサービスを受けていただくための、事業者の行動指針として制定するもので、この趣旨に賛同し、宣言を遵守することを誓約した事業者を「ブライダルサービス宣言事業者」として認証し、業界全体としてお客様との無用なトラブル防止に向け取り組むこととしている。（詳細は、別紙）

本宣言は、契約時の説明責任、提供サービス・料金体系の明確化、法令遵守、事業者として果たす役割を明確にしたもので、貴協会からの要望、「ブライダル関連トラブル 110 番報告書」に記載されている内容を概ね網羅している。

なお、当協会に寄せられる全国の消費者センター及び消費者からのトラブル相談の多くは、非会員事業者に係るものであるため、本制度は、会員企業のみではなく、広く非会員企業も対象とし多くの企業の賛同を募っていく予定である。

本制度スタートに当たっては、独立行政法人国民生活センター様にも事前説明・意見交換を行っていることを申し添える。

(3) モデル約款に係る「調査研究報告書」研修会を開催

「調査研究報告書」は、会員企業に配布するとともに、研修会を開催し、周知を図ってきたものであるが、上記(2)に賛同して応募する非会員企業や、配布済みの会員企業であっても時間の経過とともに、担当者への入れ替わり等もあり、改めて、調査報告書の配布、研修会を開催し、理解を深めていくことを予定している。

2 改善を要望する条項について

(1) 第1条「契約の成立」

モデル約款に係る調査報告においては、その運用細則も掲載しており、申込書には必ず約款、実施日時、会場、概算人数及び概算見積書を記載又は添付することとしている(第1条②)。そのため、申込書への署名等を求めるにあたっては、これらを含めた契約内容が十分に申込者に伝わっていることが前提となっており、ご指摘のような事案の生じないように、当協会としては会員に対して周知しており、今後も継続して周知徹底を図る。

(2) 第2条「挙式・披露宴時間の設定と時間変更」

契約時に定める会場(部屋)の使用時間は、一般的には、申込書に明記する当該披露宴の開始予定時刻から終了予定時刻を指し、会場ごとに、その前後の時間に利用可能な控室や前室等の利用可能時間を利用者に伝える運用となっているのが一般的である。モデル約款はあくまでモデル約款であり、会場ごとに異なる諸条件まで画一的に定めることはできない面もある点をご考慮いただきたい。また、仮にそのような細部まで定めようとする場合、かえって複雑になり、「消費者にとって明確かつ平易」と言えなくなる可能性も懸念される。

なお、ご指摘のあった、前の披露宴の時間が延長されたために開始時間が遅れた場合は、端的に会場側の債務不履行の問題として処理すべきものとなり、約款において定める事項ではないと考える。

(3) 第7条「お客様による解約」

- i) 貴協会は「非再販率は0かこれに極めて近い割合に止まるものと考えられます。」と主張しているところ、以前に送付済みの報告書8ページに掲載されているとおり、調査の結果、非再販率は13%と算出されており、モデル約款の記載は適切であるため、修正は不要と考える。
- ii) 約款は、契約成立時に申込者に確認してもらうものであるところ、実費の料金及び解約料は、契約成立後に発生・確定するものであって、契約成立時には不確定なものであるため、明細を契約時の約款に付することは不可能と考える。
- iii) 各号のかけ率は粗利益率と非再販率から導き出したものであり、「粗利益率」を掛けている時点で実費については除外されているため、二重取りにはなっていない。
- iv) ご指摘の点は、運用細則第1条①にて、運用上対応している。

(4) 第8条「お客様に対する解約」

当協会としても、③の事例に際して、申込金以外のお預り金を返還しないとの趣旨ではなく（お申込金は最初にお支払いいただくものであり、これを返金する場合には、その他も全て返金することが当然との認識である。）、お支払いいただいているものについては返金すべきとの認識である。ご指摘のような誤解を避けるため、申込金及びお預り金を返金する旨が明確となるよう、表記の修正を検討する。

(5) 第9条「施設内における事故・盗難」

貴協会は、事業者の管理下にある施設内で事故・盗難が起こった場合、「お客様側の管理」と「ブライダル事業者の管理」とは（必ず）並存し、「お客様固有の管理下にある」事態は想定できないと主張している。しかし、お客様の管理下で事故・盗難が起こった場合は少なくとも一次的にはお客様の帰責性が問われるべきは当然であって、事業者の軽過失に帰責性が認められる場合は、「お客様の管理下」で生じた事故・盗難とは言えない事案であると思料する。

したがって、本条は、お客様の管理下で発生した（と評価できる）事故・盗難について、仮に事業者に故意又は（故意と同視し得る）重過失がある場合には事業者の責任を認めるものであって、事業者の管理下の施設内で起こった事故・盗難全般を対象とするものではなく、（民法第1条第2項に規定する基本原則に反して）「消費者にとって一方的に不利益な条項」に当たるとはいえず、本条項は消費者契約法第10条に定める条項には該当しないものと考えます。

3 モデル約款運用上のガイドラインの策定と公表

上記1-(2)のとおり、新郎・新婦に安心してブライダルサービスを受けていただくための宣言（行動指針）を策定し、公表することとしている。モデル約款に係る調査報告書は元々会員企業向けの参考として、調査結果を作成・公表したものであり、非会員企業がその趣旨を十分に理解せずに、これを形式的に利用して、自社の約款の正当性を主張するのは、当協会としても大変遺憾である。今後は、会員企業にとどまらず、本宣言の趣旨に賛同する企業に対して、趣旨や内容を共有していく予定にしている。

また、ご要望の「消費者に読みやすい約款」「契約の成立」「人数確定後の変更」「解約料の算出根拠」等についても本宣言により徹底できるものと考えている。

以上、当協会としても、お客様との無用なトラブル防止に向けた取り組みを行ってまいりますので、引き続き、ご指導、ご鞭撻をお願いいたします。

「ブライダルサービス宣言」（仮称）認証制度について

1 制度の目的

ブライダルサービス宣言（以下、「宣言」といいます。）は、新郎・新婦が安心してブライダルサービスを受けていただくための行動指針として制定するもので、この趣旨に賛同し、宣言を遵守することを誓約した事業者を「ブライダルサービス宣言事業者」として認証し、国民の皆さまに安心・信頼して頂ける、ブライダルサービスの提供に業界全体として、取り組んで行くことを目的とする。

2 制度の概要

- ① 宣言は、別紙1のとおり、契約時の説明責任、提供サービス・料金体系の明確化、法令遵守等、企業として果たす役割を明確にしたもの。
- ② 本趣旨に賛同し、宣言を遵守することを誓約した企業等を認証し、「宣言証」及び「宣言マーク」の使用を認める。
- ③ 認証は、2年ごとに更新することとし、定期的な自主チェックにより、信用を担保する。

3 認証の対象

- ① B I A会員企業及び非会員企業で、本制度の趣旨に賛同する者。
- ② 結婚式（挙式又は披露宴）の受注に携わる者で、企業単位とする。
*フリープランナー（プロデュース会社を含む）は、今回は対象外とし、今後検討

4 認証方法

- ① 認証を希望する企業は、別紙2の「チェックシート」記載項目を遵守できることを確認し、申請書類・申請誓約書を提出する。
- ② 申請書類・誓約書の記載事項に相違ないか、外部機関による調査を行い、調査報告を提出する。
- ③ B I Aに設置する認証・審査委員会にて、上記報告書を参考に審査を行い、理事会の承認をもって認証する。
- ④ 認証は企業単位とするが、「宣言マーク」は屋号単位で使用を認める。（運営受託先会場は除く）
- ⑤ 婚礼事業の運営を委託している場合であっても、会場の経営企業（委託元）を認証する。

5 更新方法

- ① 2年更新とし、更新毎に「チェックシート」を提出させる。
- ② 認証・審査委員会にて審査を行い、承認する。
- ③ 「宣言マーク」については、毎年度作成し、発行する。

6 申請料・更新料

- ① 申請料・審査料については、会員料金、非会員料金を設定する。
会員：10,000円予定 非会員：60,000円程度（外部審査料含む）
- ② 「宣言マーク」の発行手数料は、1屋号2,000円の実費×会場数とする。
- ③ 更新料については、「宣言マーク」発行手数料程度の金額とする。

7 認証企業の信用担保

- ① クレームの多発、重大事案に対しては、認証審査委員会による、ヒアリング・現地調査を行う場合もある。
- ② 認証の基準は、別途作成する「認証基準」のとおりとする。
 - ・申請に必要な書類が整っているか
 - ・申請に必要な要件を満たしているか
 - ・欠格事項に該当しないこと
 - ・約款の内容が適切か
- ③ ペナルティ基準の検討

8 今後のスケジュール

別紙3「プライダルサービス宣言」運用フローのとおり

9 その他

- ① 上記以外の関連業種（プロデュース会社、フリープランナー含む）の認証制度については、別途スケジュールを設定し、制度化を検討する。
- ② 制度スタート後は、各メディアに対し、認証マークの誌面等への掲示を要望し、消費者への認知度を高めていく。

「ブライダルサービス宣言」

【はじめに】

◆ ブライダルサービス宣言とは、

ブライダルサービス宣言（以下、「宣言」といいます。）は、契約から当日まで新郎・新婦に安心してブライダルサービスを受けていただくための行動指針として制定しました。

宣言は、契約時の説明責任、提供サービス・料金体系の明確化、法令遵守等、企業として果たす役割を明確にしたものです。

◆ ブライダルサービス宣言事業者とは、

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会（以下、「B I A」といいます。）では、この趣旨に賛同し、宣言を遵守することを誓約した事業者を「ブライダルサービス宣言事業者」として認証し、「宣言証」及び「宣言マーク」の使用を認めております。

ブライダルサービス宣言事業者は、国民の皆さまに安心・信頼して頂ける事業者として、ブライダルサービスの向上に取り組んでまいります。

「ブライダルサービス宣言」

1. 行動原則

私たちは、ブライダル事業の社会的意義を自覚し、誠実で公正な事業活動を通じて地域社会の発展に寄与し、社会にとって有用な存在であり続けます。

2. 新郎・新婦への十分かつ適切な情報提供について

- ① ホームページ、営業用パンフレット、広告又は宣伝等において、不当表示・虚偽表示や過大な値引き及び景品等の提供は行わず、新郎・新婦が安心して商品・サービスを選択できるよう努めます。
- ② 常に適切な営業活動を行い、公正かつ自由な競争の確保に努め、同業他社に対する誹謗中傷、その他法令違反や反社会的行為は行いません。
- ③ 提供する商品・サービスについては、その内容や価格が明記されたパンフレット及び価格表等の資料（以下、「パンフレット及び価格表等」といいます。）を必ず提示します。
- ④ パンフレット及び価格表等は、明確かつ平易な表現により、新郎・新婦にとって分かりやすい内容となるよう努めます。
- ⑤ 新郎・新婦の要望を誠実に受け止め、必要事項や注意事項、適応条件等、認識の齟齬をきたさないように分かりやすい見積書を作成し、説明の上お渡しします。
- ⑥ 主要な契約内容は、契約締結前に約款等をもって明示します。
加えて以下の項目については、担当者より口頭にて説明します
 - ・契約成立の条件
 - ・キャンセル規定（申込金・内金の取り扱い含む）
 - ・利用制限（持ち込み料等）
 - ・禁止事項

- ⑦ 契約締結の判断を求める際には、新郎・新婦の意思を最大限に尊重します。
- ⑧ 契約締結後の打ち合わせ等によりサービス内容・金額に変更がある場合は速やかに説明を行うとともに、見積書を再発行します。
- ⑨ 疑問や不明な点については、親身になって対応します。

3. 関連法令の遵守

ブライダルサービスを提供する上で必要な、消費者契約法や個人情報保護法をはじめとする関連法令等を遵守します。

4. 個人情報保護

- ① 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、明示し、情報漏えい防止に努めます。
- ② 個人情報保護のための社内体制とフローを整備します。

5. 利用者の安心・安全の確保

- ① 食品等の衛生管理を徹底し、利用者の安心・安全の確保に努めます。
- ② 施設環境の整備を進め、利用者の安全性・利便性向上に努めます。

6. トラブル・苦情への適切な対応

- ① 新郎・新婦、利用者からトラブル・苦情等の相談があった場合は、誠実に相談に応じ、速やかにその解決に努めます。
- ② B I A及び消費者センター等の外部団体よりトラブル・苦情の相談があった旨通知を受けた場合、速やかに解決に努めます。
- ③ 従業員教育を徹底し、トラブルの発生を防止するとともに、トラブル対応の社内体制とフローを整備します

7. 従業員教育

従業員に対して、サービスの質の向上に向けて、事業に関係する法令及び本宣言基準等の知識を十分に理解させるため、年間1回以上の教育を実施します。

8. サービスレベルの向上

協力事業者／取引先とは、良好な関係を保ち、遵法のうえで協同し、上質なブライダルサービスの提供に努めます。

サービスレベルを向上し続けるために、従業員が働きやすい職場環境の整備に努めます。

9. 宣言基準を遵守した運営状況の確認と自律的な改善について

本宣言基準を遵守するため、基準監督責任者を定め、自主的に運営状況を確認し、常に改善に努めます。

「ブライダルサービス宣言」チェックシート

◆ 新郎新婦への十分かつ適切な情報提供について	
	新郎新婦に対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールを整備(パンフレット、ホームページ等)している
	実体の無い商品・価格等の不当表示・虚偽表示は行っていない
	長時間拘束や深夜に及ぶ拘束、又は、契約締結を強引に迫るなど、新郎新婦の意思に反した強引な営業活動を行っていない
	二重価格や大幅な値引きを前提とした価格設定を行っていない
	「乗換割引」等、業界全体の信用度に関わる宣伝活動は行っていない
	同業他社に対する誹謗中傷を行っていない
	法令違反や反社会的行為は行っていない
	内容や価格が明記されたパンフレット及び価格表等の資料を必ず提示している
	見積書は新郎・新婦の要望に合わせて作成している
	見積書は、必要事項や注意事項、適応条件等、認識の齟齬をきたさないように分かりやすい表記を行い、説明の上お渡ししている
	契約内容は、契約締結前に約款等をもって明示している
	「約款」の原本またはコピーを手渡し、お客様が帰宅後いつでも確認できる状態にしている。
	「約款」の内容のうち、特に「契約成立の条件」「キャンセル規定」「利用制限」「禁止事項」等、お客様に影響が及ぶ部分について、担当者から直接説明をしている。
	契約が成立するタイミングやキャンセル料が発生するタイミングについて、正確な表現で説明をしている。
	「約款」の説明の最後に十分に質疑応答の時間を確保し、お客様が内容をご理解されていることを確認する。
	申込金は「約款」に記載された金額や方法を遵守して受領している。
	お客様が検討の時間を求めた際には、それを尊重する。
	契約締結後の打ち合わせ等によりサービス内容・金額に変更がある場合は速やかに説明を行うとともに、見積書を再発行している
	説明にあたっては専門用語を使用せず、極力お客様に分かりやすく、かつ正確な表現を使用している。
◆ 関連法令の遵守	
	消費者契約法を踏まえて、合理的な根拠を説明できるキャンセル料規定を設定している。
	「約款」は法律上正確な文言または表現を用いている。
	お預かりする個人情報の利用目的を、情報受領前に明示している。
	披露宴等で使用する楽曲には音楽著作権の観点から制約があることを説明し、使用料について適正に処理している。
	独占禁止法／下請法を遵守し、関連企業と協力の上でサービス提供している
	景品表示法(プレゼントや値引き等)を遵守し、宣伝活動を行っている
	その他関連法令(食品衛生法、美容師法、消防法 等)を遵守している

◆ 個人情報保護	
	個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を定め、ホームページ等に明示している
	個人情報保護方針について、従業員教育を行っている
	受領した申込書などの適切な管理フローを設定し、遵守している。
	個人情報の施錠管理等、適切に管理している
	個人情報管理責任者を定めている
◆ 利用者の安心・安全の確保	
	食品衛生法を遵守し、食中毒予防の三原則(つけない、増やさない、やっつける)を徹底している。
	食品取扱者の健康状態を確認し、嘔吐、下痢等の症状が見られるときには、医師の診察を受けさせている
	お客様の安全対策について定期的な点検、設備の見直し等を行っている
	定期的な5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)の取り組みをしている
◆ トラブル・苦情への適切な対応	
	トラブル・苦情相談には、誠実に対応し、速やかな解決に努めている
	BIAをはじめとする外部団体よりトラブル・苦情の相談があった旨通知を受けた場合、誠実に対応し、速やかに解決に努めている
	トラブル・苦情発生時の対応について従業員教育を行っている
	トラブル・苦情対応の社内体制及びフローを整備している
	トラブル・苦情解決後、再発防止策を決定している
◆ 従業員教育	
	従業員に対して、サービスの質の向上に向けて、事業に関係する法令及び本宣言基準等の知識を十分に理解させるため、年間1回以上の教育を実施している(直近実施日 年 月 日)
◆ その他	
	協力事業者/取引先とは、良好な関係を保ち、遵法のうえで協同し、上質なプライダルサービスの提供に努めている
	協力事業社/取引先にも、本宣言を遵守した行動を求めている。
	サービスレベルを向上し続けるために、従業員が働きやすい職場環境の整備に努めている
◆ 宣言基準を遵守した運営状況の確認と自立的な改善について	
	基準監督責任者を定めている(氏名:)
	定期的に運営状況を確認している(確認日: 年 月 日)

ブライダルサービス宣言 運用フロー

