

平成30年6月8日

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会
会長 勝俣 伸 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子

〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

TEL:03-5614-0543/FAX:03-5614-0743

要 望 書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員（社員）の多数が全国各地の消費生活センターで相談員を務めています。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」の認定も受けております。

本協会では、日頃より「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ますが、ブライダル契約についても消費者からしばしば苦情が寄せられております。また、本年1月13日から1か月間にわたり週末電話相談において「ブライダル関連110番」を実施しました。これと合わせて本協会のホームページの情報提供アイコン「消費者被害メール便」などに寄せられたブライダル契約に関連する苦情等を分析し、この度報告書に取り纏めました。

ところで、本協会では、これまでに複数のブライダル事業者が消費者契約法に基づく契約条項の使用差止め、或いは、改善を求める申入れを行ってきております。これに対してブライダル事業者からは、貴協会が公表している「結婚式・披露宴会場におけるモデル約款」（以下「モデル約款」といいます。）に従っていることを根拠として当該事業者と消費者間の契約内容の正当性を主張されることも少なくありません。この点、本協会では、貴協会に対して、平成24年10月17日付「要望書」でモデル約款に関する問題点、疑問点を指摘した上で、消費者にとって「明確かつ平易」なブライダル契約の締結を実現すると共に、ブライダル事業者によるブライダル契約の適正な作成と運用を実現することを求めて、モデル約款の改善を申し入れましたが、貴協会からは現在まで何らのご対応も頂けないまま今に至っております。

しかしながら、未だに一定数のブライダル契約に関連する苦情等が寄せられているこ

と、並びに本協会が貴協会に上記要望書を送付して以降も、消費者からの苦情の内容に何らの変化もない実情からすれば、現在締結されているブライダル契約およびその実施実務に問題があり、その適正化を図る必要性があると考えます。

本協会の取り纏めた前記報告書による分析結果は、ブライダル業界全体として取り組むべき課題があることを明らかにしています。

そこで、前記要望書の送付から既に6年が経過し、この間示された裁判例等も踏まえつつ、改めて本協会として、貴協会に対し、モデル約款の改善について申し入れを行います。

つきましては、平成30年7月末日までに、本要望に対する貴協会の回答を書面にて本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本要望書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、本協会において公表することがあることを申し添えます。

(本件に関する連絡先)

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

第1 改訂を要望する条項について

1 改訂を要望する条項

本協会が貴協会に改訂を要望する条項は、①第1条「契約の成立」、②第2条「挙式・披露宴時間の設定と時間変更」、③第7条「お客様による解約」、④第8条「お客様に対する解約」、⑤第9条「施設内における事故・盗難」についてであり、具体的な要望事項は以下のとおりです。

2 要望事項

(1) 第1条[契約の成立]

申込者の申込書への署名及び所定の申込金の支払いをもって契約は成立いたします。
なお、申込金は挙式・披露宴の代金または解約料金の一部として取り扱います。
(下線は本協会による。以下同じ)

第1条には契約の成立要件として、申込金の支払いのほか「申込書への署名」が挙げられています。

しかしいわゆる「申込書」の場合、「契約書」とは異なり、その記載事項は一義的ではなくその内容は、事業者によってもまちまちとなっています。たとえば、単に①申込者の氏名・連絡先と②挙式・披露宴実施の予定日(場所の予約日時)を記載するだけの簡単な書面であっても「申込書」とされている場合がありますが、この程度の内容の記載では、消費者に対してどのような内容のサービスが提供されるのかが全く分かりません(場所の提供はブライダル契約の一部分にすぎず、場所だけあっても提供されるサービス内容が具体的に決まっていなければ挙式・披露宴は実施できないことから明らかです。)。少なくとも、消費者はこの程度の書面をもって契約が成立するとまでは考えず、単なる予約(場所と日時の一応の確保)と考え、安易に署名する危険性があります。また、モデル約款を根拠に、その正当性を主張する事業者からすれば、本条項は、そのような消費者の誤認を利用してこのように不十分な「申込書」に署名をさせ契約成立の正当性を基礎づけるものとして利用されかねません。

「契約の成立(契約当事者の権利義務関係の発生)」という効果を発生させるためには、当事者双方(とりわけ代金を支払う消費者)が契約内容を具体的に認識し、この内容ならば契約を締結してもよいと考える程度に意思が形成され合意事項が特定される必要がありますので、「申込書への署名」ではなく、端的に「契約書への署名」と約款の当該条項を改訂すべきです。

(2) 第2条[挙式・披露宴時間の設定と時間変更]

会場の使用時間は、あらかじめお客様と取り決めさせていただきました時間内といたします。

お客様のご都合により、あらかじめ取り決めました披露宴時間を超過した場合には、所定の超過料金を頂戴いたします。ただし、次の会場使用時間との関連で、使用時間の超過に応じられない場合もございます。

第2条では「あらかじめお客様と取り決めさせていただきました時間内」とありますが、時間を超過した場合に追加料金を徴収する以上、披露宴の開催時間（契約時間）の始期と終期を明示する必要があります。しかし、モデル約款ではこの点が明確ではないため、延長料金を加算される場合の起算点が明確ではありません。

たとえば開始時刻について言えば、前の披露宴の時間が延長されたために、予定していた開始時刻よりも開始が遅れてしまうような場合、もともと予定されていた定刻を開始時刻とするわけにはいきません。このような場合、どの時点をもって披露宴の開始時刻とすることになるのかを約款上明らかにする必要があります。また、終了時刻についても同様です。披露宴では、来客退出時に、新郎新婦と出入口付近で挨拶をすることがあり、事実上予定時刻を超過する場合は往々にしてあり得ることです。このような場合にどの時点をもって終了時刻とするのかがわからず、消費者から見て超過料金を負担しなければならない場合の判断基準が不明確です。

この点、消費者契約法3条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。

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、事前に、いつその金銭を負担しなければならないのか、何故その金額を負担しなければならないのか、ということについて、出来る限り根拠が明示されていなければ、消費者にとって「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」されているとは言えないものと思料いたします。

開催時間の始期と終期に関する基準は、追加料金の負担という消費者の負担に関わる重要事項ですので明示するよう約款を改訂すべきです。

(3) 第7条[お客様による解約]

お客様が既に契約された挙式・披露宴を解約される場合には、解約料金を頂戴いたします。

その額は以下の通りです。申込金は解約料金を充当します。

ここでのお見積額とは解約時点でのお見積額です。

(解約期日)	(解約料金)
①前日を含む365日以前	申込金の25%または3万円のいずれか低い額まで
②364日目以降180日目まで	申込金の50%まで及び印刷物等の実費
③179日目以降150日目まで	申込金の全額及び印刷物等の実費
④149日目以降120日目まで	お見積額(サービス料を除く)の20%まで及び印刷物等の実費
⑤119日目以降90日目まで	お見積額(サービス料を除く)の20%まで及び印刷物等の実費
⑥89日目以降60日目まで	お見積額(サービス料を除く)の30%まで及び印刷物等の実費
⑦59日目以降30日目まで	お見積額(サービス料を除く)の40%まで及び印刷物等の実費
⑧29日目以降10日目まで	お見積額(サービス料を除く)の45%まで及び印刷物等の実費並びに <u>その他外注品等の解約料の額</u>
⑨9日目以降前日まで	お見積額(サービス料を除く)の45%まで及び納品済み物品等の実費並びに <u>その他の外注品等の解約料の額</u> ⑩
当日	お見積額(サービス料を除く)の全額

⑩ご日程の延期につきましては、解約の場合に準じたお取り扱いとさせていただきます。

ただし、ご日程の確定している延期の場合には、別に定める細則により取り決めさせていただきます。

⑫すでに発注、その他手配が完了している別注品については、その料金を頂戴いたします。

i 「①前日を含む 365 日以前 申込金の 25%または 3 万円のいずれか低い額まで」とある点について

モデル約款7条①では、「前日を含む 365 日以前」における解約料金について「申込金の 25%または 3 万円のいずれか低い額まで」を徴収できる内容となっています。

しかしながら、本条項は申込み時期に制限が無く、また後述する取消可能期間も定められていないため、申し込み翌日のキャンセルであっても、披露宴等の施行日当日まで1年以上前のキャンセルであっても、上記区分が適用される内容となっています。

ブライダル契約の解約時に消費者が負担する金銭(いわゆるキャンセル料)が消費者契約法9条1号に違反するとして当該条項の使用の差し止めを求めた裁判例(京都地判平成26年8月7日、大阪高判平成27年1月29日、最高裁平成27年9月2日決定)を前提したとしても、挙式から1年以上前の契約の解約の場合、高い蓋然性でこれに代わる新

たな挙式予約が入ることが十分期待でき、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。その意味では、本条項のように365日以前の解約料金を一律「申込金の25%または3万円のいずれか低い額まで」と取り扱うことには、合理的な理由がなく、消費者契約法第9条1号にいう平均的損害額を超えた損害額ということができ無効と考えます。

このほか、「平均的損害」に契約解除による逸失利益が含まれることを前提に挙式施行日の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9条1号により無効となるとした裁判例(東京地裁平成17年9月9日判決、判例時報1948号96頁)の存在もご考慮いただき、本区分における解約料金は徴収しないよう改訂すべきです。

ii 「印刷物等の実費」、「その他外注品等の解約料の額」、「納品済みの物品等の実費」とある点について

モデル約款7条では、解約期日区分に応じて、解約料金の中に「印刷物等の実費」、「その他外注品等の解約料の額」、「納品済みの物品等の実費」が含まれています。

しかし、本条項を見る限りにおいては、ここにいう「実費」「解約料」の明細・金額が事前に消費者に明らかにされるのかとの点が不明です。

これらの費用が解約料金の一部として消費者の負担に帰する以上、これらの明細を約款の別紙として一覧表等にするなどして消費者に開示されるよう条項を改訂すべきです。

iii 「お見積額(サービス料を除く)」とある点について

モデル約款7条では、解約料金の額について、上記(2)記載の実費等に加えて、149日目以降前日までの期間は、解約期日区分に応じて「お見積額(サービス料を除く)」に一定の割合を乗じた金額を解約料とする取扱いとしています。

しかし、事業者が提示する見積額には、印刷物等の実費や外注品等の費用も含まれていることが通常です。

そうすると、本規定によれば、事業者は、上記(2)記載の実費等の全額を徴収したうえに、さらに、これらの実費等を含んだ見積金額に一定の割合を乗じた金額を徴収することができることになり、この規定により解約料金を徴収される消費者からすれば、実費等の二重取りであるとの疑いをいだかざるを得ません。

従いまして、解約料金の算出方法についての無用なトラブルを回避するためにも、本規定における「お見積額」には、サービス料のほか、これらの印刷物等の実費、外注品、納品済み物品の実費等を除く取扱いとするよう、改訂すべきです。

iv 取消可能期間を新設する必要性

モデル約款には、申込後一定期間の取消可能期間を定める旨の規定がありません。

しかし、申込から数日以内における解約の場合であれば、ブライダル事業者に損害が発生することはほとんど考えられません。このような場合にも、一律に解約料金を負担しなければ解約できないとすることは、いったん契約が成立した以上は、消費者が常に解約区分に応じた解約料金を支払わなければならないという関係になり、消費者に一方向的に不利

となることは明らかです。

実際、本協会における相談事例などでも、長時間に亘る執拗な勧誘（場合によっては、消費者契約法4条3項2号に基づく退去妨害が成立する可能性もある勧誘）により、消費者を根負けさせる営業を行い申込書にサインをさせたり、「今日契約をすれば●%引き」等の特典を強調し、とりあえず日にちを押さえる感覚で消費者に申込書を作成させるなど、ブライダル事業者の強引な勧誘により即日申込書を作成させられたという事例と共に、申込みから数日内で解約を希望したが違約金を徴収されたという苦情例が多数見られます。

しかしながら、ブライダル契約は、通常の消費者にとっては数百万円規模の多額の費用が発生する契約になることが通常である上、ウェディングパーティの実施にあたっては当事者のみならず家族等の了解・理解も必要となることが通常です。また、金額が高額で、しかも親族を巻き込む形での一生に一度のイベントであることに鑑みると、通常は複数の事業者のサービスを比較検討して締結することが推奨される契約とも言えます。

ブライダル契約は普通の消費者にとってはめったに経験しない一生に一度の特別な契約であることからすると、後悔することのないよう慎重に判断するために、一定の熟慮期間を消費者に与える必要性は極めて大きいといえます。消費者を保護し、未だになくならない解約にまつわるトラブルを回避する意味でも、クーリング・オフの規定を新設することで、契約締結の適正化を図る効果が期待できると言うべきです。

したがって、モデル約款において、クーリング・オフの規定を入れるよう改訂すべきです。

(4) 第8条[お客様に対する解約]

以下の場合には、挙式・披露宴をご解約させていただきます。

- ①お客様が指定暴力団・暴力団員・暴力団関係団体または関係者であることが判明した場合、その他法令及び公序良俗違反のおそれがある場合
- ②他のお客様に迷惑のかかるおそれがある場合
- ③天災その他、会場側の責任に帰することのできない事由により会場の使用ができない場合

なお、上記の場合のご解約につきましては、ご解約にともなう損害賠償等、金銭のお支払いはいたしかねますのでご了承ください。ただし、申込金はお返しいたします。

モデル約款8条③では「天災その他、会場側の責任に帰することのできない事由により会場の使用ができない場合」でも「ご解約にともなう損害賠償等、金銭のお支払いはいたしかねますのでご了承ください。」とされています。

しかしながら、このよう場合は、①②に定める場合と状況が質的に異なっており、契約当事者双方にとって不可抗力によるものであるところ、民法536条1項の規定により、ブライダル事業者は反対給付を受ける権利を有せず、顧客から既に受領済みの料金を返還する義務があります。しかるに、本条項では、このような場合にも申込金の返金とするにとどまっています。しかし、申込金を上回ってブライダル事業者が消費者から金員を受領している場合には、明らかに事業者の不当利得となることからすれば、このような場合にま

で本条項のように定めることは、消費者にとって一方的に不利な条項にあたるといえ、その限度において、本条項は消費者契約法第10条により無効と考えます。

つきましては、少なくとも③を本条項とは切り分けて、受領済みの料金を返還する旨明示するなどブライダル事業者に不当利得が発生しないように条項を改訂すべきです。

(5) 第9条[施設内における事故・盗難]

施設内において、お客様側の管理下で発生した事故・盗難につきましては、当館の故意または重大な過失がある場合を除き、当館は一切責任を負いませんので十分にご注意ください。

モデル約款9条では「施設内において、お客様側の管理下で発生した」事故・盗難の場合に、ブライダル事業者が責任を負うのは故意重過失の場合と限定されています。

しかし、施設内で発生した事故・盗難である以上、ブライダル事業者の管理下にある施設内での事故・盗難であることは明らかであって、その意味ではこのような場合であっても、常に「お客様側の管理」と「ブライダル事業者の管理」とは併存しており、「お客様固有の管理下にある」事態は想定できません。その意味で、この条項は適用場面によっては、消費者契約法8条3号に違反する可能性も指摘できます。また仮に当該条項が適用される場面とまでは言えなかったとしても、過失を除外する理由はなく、このような場合に事業者の責任の範囲を「故意・重過失」に限定することは、消費者にとって一方的に不利な条項にあたるといえ、本条項は消費者契約法第10条により無効と考えます。

つきましては、本条項は「当館の故意または過失がある場合を除き」と改訂すべきです。

第2 モデル約款運用上のガイドラインの策定と公表

1 モデル約款の運用上の注意点を明記した適切なガイドライン策定し、公表の必要とするよう求めます。

貴協会では、モデル約款に対応した運用細則を策定しているようですが、これが公表されているかどうかは不明です。モデル約款については、貴協会が専門家の協力の下「モデル」として作成公表している以上、これを参考に規約を作成するブライダル事業者によって恣意的な運用がなされないように、モデル約款の位置づけを明らかにすると共に、モデル約款に基づいて規約を作成、運用する上での留意事項を明記したガイドラインとなる適切な運用細則を策定の上これを公表すべきです。

2 消費者が読みやすい約款とするよう運用の徹底を求めます。

消費者にとって読みやすい約款とする最低限の条件として、約款の文字のサイズを大きくすると共に、適切な行間を設けることが重要です。実際の各式場で提供されている約款は、1ページ以内に収めようとしているためか、極小の文字を使用し、狭い行間で文字を

詰めて記載している場合も多く、そのままの状態です。全文を一読することは相当困難です。

契約書は、契約内容を後から確認するための資料にとどまらず、契約を締結する前提として、消費者が自ら負担しなければならない義務等契約内容を確認し、理解するために不可欠の書類です。それにもかかわらず、行間も狭く、極小の文字で記載された契約書で契約の締結をさせようとするのは、事業者が事実上消費者に契約内容の理解と確認を得ることを放棄しているに等しいといわざるを得ません。この点、このような運用がなされないよう貴協会において注記の上、運用を徹底すべきです。

3 【契約の成立】にあたっては十分な説明がなされ、契約内容の重要事項が定まった段階で契約内容が合意される必要があることを明記し、運用を徹底するよう求めます。

モデル約款1条では、申込書への署名及び申込金の支払いをもって契約が成立すると規定していますが、契約が成立したといえるためには、当事者双方が契約内容を十分認識したうえで合意することが必要です。

特に、本モデル約款が規定する結婚式・披露宴に関する契約については、消費者が一定の料金を支払って、契約した日時において事業者の建物の一室（会場）を利用するための契約と、結婚式・披露宴を円滑に運営するための各種サービスを受けることに関する契約との複合的な契約であって、会場の利用契約部分と同様に、結婚式・披露宴で提供されるサービスの内容が重要な要素となっています。

従って、単に会場を予約しただけで、事業者から提供されるサービスの内容や消費者が支払うべき価額が確定していない段階においては、上記のような複合契約である契約事態がそもそも成立していないとみることも可能です。本協会としては、このような契約が成立したといえるためには、会場の日時・場所の予約のほか、提供されるサービス等に関する事業者からの十分な説明と、消費者の意向をふまえた見積書の作成・交付、その見積書の内容を熟慮する期間が消費者に十分に与えられて上での合意であることが必要であると考えております。しかるに、サービス内容について十分な説明を受けずに、会場を予約して申込金を支払ったが、その後、結婚式・披露宴の内容について具体的な打合せを行ったところ、提供されるサービス内容に変更が生じて、当初の予定とかけ離れた高額の料金が必要となってしまったので解約したいというトラブルが後をたちません。

この点、契約の成立にあたっては、契約前に、会場の日時・場所のほか、事業者から提供されるサービス内容及び料金等重要事項に関する十分な説明がなされ、契約内容が具体的に定まった段階で、契約内容が合意される必要がある旨を注記すべきです。

4 【人数確定後の変更】について、合理的な処理がなされるようにすると共に、消費者に対しては最終確定日の期限及びその根拠が適切に説明されるよう、ガイドライン上に明記するよう求めます。

モデル約款3条では、「会場が指定した日時に最終人数を確定させていただきます。」として、最終人数確定後は、現実の披露宴の出席人数が減少したとしても、確定人数分の料金を徴収する内容となっています。

この点、「会場が指定した日時」との点については、各式場の実情に応じて違いが生じるのはやむを得ないとしても、最終人数の確定日が披露宴実施日よりもいたずらに期間が空かないように、消費者が不当に負担を強いられないよう合理的な日時が設定されるように運用上の注意を徹底すべきです。

たとえば、会場が指定した日時が披露宴開催の10日前と設定されているような場合、10日前までに確定する必要のある事項が存在する一方で、披露宴前日までの間に手配すれば足りる商品（食品や飲料関係など）、或いは、披露宴施行日の10日前から披露宴前日の間に準備しなければならないものであっても、再販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す。

それにもかかわらず、事業者は、この規約を根拠に披露宴施行日の10日前以降であれば常に最終確定数に基づいた請求額を確保できる事になる一方で、消費者は、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るのは、消費者に一方的に不利な条項であることが明らかです。このような場合には当該条項は消費者契約法10条により無効になると考えられることからすれば、事業者の事務処理の都合という一方的な事情等により、このような最大公約数的な日時を指定した運用がなされないように、合理的な日時が策定されるようにすると共に、消費者に対しては最終確定日の期限及びその根拠が適切に説明されるよう、ガイドライン上明記すべきです。

5 【お客様による解約】において、各事業者が策定した解約料金（料率）等の根拠が、消費者の求めに応じ、各事業者において明確に説明できるよう徹底されることを望みます。

貴協会のホームページにも明記されておりますが、特に解約に係る条項（本報告では第7条）においては、具体的な日時や、解約料金（料率）等、各事業所で算定した平均的損害額を根拠に算出される必要があります。

加えて、解約料金が消費者にとって義務の負担を定めるものであることからすれば、解約料金設定の根拠について、消費者に対して一定程度の説明がなされることが望ましいと言えます。

したがって、これらの点をモデル約款作成上の注意点、及び規約運用上のガイドラインとして明記すべきです。

また、個々の事業者がそれぞれの責任において解約料金の料率の根拠を説明する必要があることはもちろんですが、モデル約款がブライダル業界の事実上の標準約款として事業者の約款の正当性を裏付ける根拠に利用されている現実に鑑みれば、モデル約款所定の料率がいかなる根拠に基づいて設定された料率なのかを明らかにする必要があるものと思量します。

以上