

平成23年11月30日  
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9条1号、第8条1項1号、第10条の不当条項に該当する条項等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5月20日 当協会から申入書送付
- 相手方事業者：株式会社 ファンシー  
京都市左京区下鴨北野々神町36番地

### 1 申入れまでの経緯

- 当協会ウェブサイト上の「消費者被害メール便」に、結婚式場、株式会社ファンシーへの苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は、「結婚式場の下見に行ったら、とりあえず日程を決めて欲しいと言われ契約書に署名し、10万円払った。翌日キャンセルを伝えたら、キャンセルはできるが、規約により申込金は返金できないと言われた。」というものです。
- 当協会が、相手方の「結婚式場と披露宴」の利用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 結婚式並びに披露宴申込金10万円については、申込み後のキャンセルの際は返金しないという条項
  - ② キャンセル料について
    - 1) 「申込み～90日以前までは、申込金¥100,000+実費」という規程
    - 2) 「3～前日までは、サービス料を除く最新見積額の100%」という規程
    - 3) 「見積金額が未定の場合は、料理単価¥12,600の計算で予定人数換算とし、人数未定の場合、会場収容人数から70名とする」という規程
- 使用停止を求めた理由：

- ① 消費者が一旦、申込金 10 万円を支払うと申込み時期如何を問わず、10 万円が返還されないのは、消費者に一方的に不利な条項であり、法 10 条により無効となるものです。
- ② 1)については、結婚式等の施行日まで 1 年以上前のキャンセルであっても、一律に 10 万円のキャンセル料であり、申込日から日数が経過していない場合には、新たな挙式予約が入ることも考えられ、事業者が生ずべき平均的な損害額を超えるものと考えられ法 9 条 1 号により無効となるものです。
- 2)については、前日から 3 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が存在するはずであり、キャンセルが、式等が実際に施行された場合と同額の損害が発生するとは考えられません。9 条 1 号により無効とを考えます。
- 3)については、料理単価や予定人数が不明な場合に規約の料理単価と予定人数によりキャンセル料のベースとなる見積額が一方的に事業者都合で定められており、消費者に一方的に不利な条項ですので法 10 条により無効とを考えます。

### 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、見直しをしました。
- ①について：「キャンセル料が発生する場合には、その一部に充当し、キャンセル料を超過した分については返金し、発生しない場合は全額返金する」としました。
- ②1)について、270～91 日前 実費+(サービス料を除く最新見積書の金額-実費)×5%(ただし、上限を 10 万円とし、申込金 10 万円を充当する。)とし、270 日より前はキャンセル料が発生しないとしました。
- 2)について、3～前日 実費+(サービス料を除く最新見積書の金額-実費)×90%(申込金 10 万円を充当する。)としました。
- 3)については、使用停止となりました。
- 顧客に対する説明手順は、顧客に対して初期見積書を作成し担当者がかなり詳細な説明を行った上で申込書に署名、申込金支払いとなる。

### 4 申入れの終了

- 平成 23 年 10 月 20 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 5 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、事業者のキャンセル区分、施行予定日からキャンセル連絡日まで 90 日から 3 日までのキャンセル料体系について内容の改訂を含めた検討を行っていただきたいと要望しております。

以上