

平成 29 年度

## ブライダル関連 110 番 速報

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

### ■実施目的

本協会では今年度も「電話相談 110 番」を実施しました。本事業は、週末相談室事業で消費者からの相談に助言やあっせん対応を行うことで個別の問題解決につなげるとともに、相談情報を集約・分析して問題があると認められることについては、関係する行政機関等へ提言や要望をすることにより制度改正等にも資することを目的としています。

本協会では、結婚式場のキャンセル料について不当な条項の使用停止を求め、これまでに 3 件の裁判外差止請求を行い一定の改定が行われました。しかし、相変わらず同様の相談が入っているため、ブライダル関連の契約において、どのような勧誘が行われトラブルが起きているのか、実態を把握するため、結婚式場等「ブライダル関連 110 番」を開催しました。

### ■実施概要

110 番は一作年まで 1～2 日の期間を設定して全国 7 支部で実施していましたが、今年度は、昨年同様、本部、関西、北海道事務所が行っている週末電話相談室において、2018 年 1 月 13 日からの 1 か月間を「ブライダル関連 110 番」として相談を受け付けました。

また、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」にも情報を寄せていただきました。

【開催日】 2018 年 1 月 13 日（土）～ 2 月 4 日（日）の土曜日・日曜日

【開催場所】 全国 3 ヶ所（本協会事務所所在地の札幌、東京、大阪）

○北海道支部（土曜日のみ 13:00～16:00） ☎ 011-612-7518

○関東支部（土曜日・日曜日 10:00～16:00） ☎ 03-5614-0189

○関西支部（日曜日のみ 10:00～16:00） ☎ 06-6203-7650

### ■集計結果概要

相談受付件数 19 件

## 【相談者・契約者の属性】

相談者属性

性別	人数	割合
男性	3	15.8%
女性	16	84.2%
不明	0	0.0%
合計	19	100.0%

契約者属性

性別	人数	割合
男性	9	47.4%
女性	9	47.4%
不明	1	5.3%
合計	19	100.0%

相談者年齢	人数	割合
10代	0	0.0%
20代	8	42.1%
30代	1	5.3%
40代	1	5.3%
50代	7	36.8%
60代	2	10.5%
未記入	0	0.0%
合計	19	100.0%

契約者年齢	人数	割合
10代	0	0.0%
20代	13	68.4%
30代	5	26.3%
40代	0	0.0%
50代	0	0.0%
60代	0	0.0%
未記入	1	5.3%
合計	19	100.0%

相談者は、男性3人に対し、女性が16人と多かったが、契約者は、男女とも同じ割合だった。契約当事者は、20代30代で16名だが、相談者は9名と約半数になっている。子どもに代わり親が情報提供していることがうかがわれました。

### ■相談事例

#### ① 申込み時のキャンセル料について

- ・ 1週間ほど前、娘が、婚約者とインターネットで調べた結婚式場に行った。今日だったら20%引きにすると言われ、半年先の日取りで、60人規模、300万円くらいの見積りで契約し、その場でクレジットカードで申込金10万円を支払った。しかし、その後、もう少し小規模で安くできる場所を見つけたため、2日後にキャンセルを申入れたところ、申込金は一切返金できないと言われたという。
- ・ 息子がブライダルフェアに出向き、1年後の大安の日だと勧められ結婚式場の契約をした。本人は仮予約のつもりだったようだ。日程を押さえておくために必要、近くに銀行ATMがあるというので、20万円を支払ってきた。総額は350万円、人数は60人位での見積りとなっているが、家族の反対を受け翌日に解約を申し出たが、10万円の解約料を請求された。
- ・ 息子が雑誌をみて結婚式場に行った。今日契約すれば割引できると言われ契約したが、婚約者の家族の問題がおきいったん中止にしたいと申し出た。申込金20万円は返金できないので挙式を延ばすよう言われ先に延ばした。しかし、結婚式場の会社が倒産してしまった。引き継いだ会社から連絡がきたが、信用できないのでやめた。20万円は戻らなかった。

② 見積もりが申込時と違い高額になった

- ・結婚情報サイトでブライダルフェアを知り出向いた。カウンセリングを受け、50人くらいで250万円の見積もりだったのでクレジットカードで10万円を払い契約した。その後、衣装の打ち合わせや招待状の作成と式の流れについて2回打ち合わせに行った。3回目ではじめて食事の内容が示され250万円のプランでは、食事があまりにも粗末だったので変更したら、400万円を超えることになってしまった。
- ・姉が、結婚情報雑誌でブライダルフェアを知り、出かけた。今日契約すれば衣装代を無料にすると言うし、出された見積もりも安かったので契約したという。しかし、その後、無料の衣装ではよいものはなかったので、違うものにしたり、プランナーとの打ち合わせを進めていくたびにお色直しの衣装が必要、新郎の衣装も変えた方がよい、等々つぎつぎに勧められ初期見積もりから100万円も高くなった。衣装なども決めたあとはキャンセル料がかかるのでキャンセルできない。初期見積もりを安くして、最終は高額になる売り方はおかしいと思う。

③ 持ち込みの問題

- ・フラワーアレンジメントを知人に頼みたいが式場に断られた。写真や動画撮影も選任スタッフを入れるか無しにするかだという。規約に書いてあると言われたが、分かりにくい。
- ・カメラマンと花の持ち込みを式場に伝えたら、各々10万円の持ち込み料がかかるという。規則で規定していると言われたが、説明は聞いていない。担当者が説明不足を認めているが納得できない。
- ・情報誌を見て式場に出向き、式の予約を入れた。友人にプロのカメラマンがいるので、式の最後のエンドロールを友人のカメラマンに任せたいと言ったら、式場のカメラマンでないとだめだと断られた。申込時に説明がなかったので納得いかない。

④ サービスに不満

- ・結婚式の仲介サービスの店にいったら、申込金を払って契約しないと、話が進まないと言われ、10万円を振込み契約した。衣装やカメラマンの手配を頼んだが対応がずさんで信用できないので解約の話をしたが10万円は返金しないという。
- ・息子がネットで見つけた事業者と契約し、遠方で式を挙げた。チャペルの式場にはスタッフがひとりしかおらず、新婦のドレスのホックが外れても誰も直す人がいなかった。あまりにひどかった。業者は、謝罪にきたが、納得いかない。
- ・ビデオ撮影をインターネットで見つけた業者に頼んだが、電話やメールで詳細な打ち合わせをしたのに、でき上がってきたものは依頼どおりではなかった。料金は支払い済みだが、半額返してほしい。

⑤ 披露宴間近のキャンセル料

- ・ 事情があつて披露宴が行われる 1 ヶ月前にキャンセルした。会場使用料と会食代全額と他に衣装・挙式・写真代等のキャンセル料がかかる。280 万円の見積もりだが、キャンセル料は 240 万円になった。事業者は、披露宴は 1 ヶ月を切っているのに、これから予約は入らないというが、あまりに高額すぎないか。

今後、さらに相談内容を分析したうえで、関係する行政機関等へ提言や要望を行う予定です。近日中に発行する報告書をぜひご覧ください。

—以上—