

結婚式場の申込金返還に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成27年7月

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理と結果	2
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件取引における問題点	2
2	あっせん案の考え方について	9
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	10
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	12
2	相手方からの事情聴取	14
3	合意書	17
4	「結婚式場の申込金返還に係る紛争」処理経過	18
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	19

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 30歳代女性
相手方（事業者） 1社 結婚式場・披露宴サービス提供者

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

平成26年5月、同年秋に式を挙げる予定があった申立人は、会場の雰囲気や料理などについて情報を収集する目的で、相手方が開催するブライダルフェアに一人で参加した。会場に入るとすぐに、割引特典と書かれた広告が目にとまった。

2時間ほどかけて会場などを案内してもらった後、契約相談の部屋に通された。会場等の雰囲気が気に入った申立人は、参加人数や日程等を伝え、式と披露宴の見積りを出してもらった。その際相手方から、見積金額は約300万円だが、ブライダルフェア当日に契約すれば10万円の割引を受けられる。また各種特典を適用することによって更に35万円割引の上、一泊5万円の部屋を3部屋無料で提供するとの説明を受けた。

その日のうちに契約をするつもりでブライダルフェアに参加したわけではなかったが、今契約すれば安くなると思い、申込書にサインをし、20万円の申込金をクレジットカードで決済した。

ブライダルフェアの後に知人と会う約束をしていることを相手方に伝えたところ、相手方より荷物を預かる旨の申出があり、見積書とクレジットカードの売上票の控えのみを受け取って、会場を出た。

帰宅後、新郎と話し合い、冷静になって考えるうちに、特典に惹かれて契約を急いでしまったと後悔するようになった。

翌日、申立人がキャンセルを申し出たところ、相手方から「キャンセル料として、申込金全額に加え、会場使用料の20%である6万円を請求する。」と言われ、「キャンセル料については、約款に記載している。」と説明された。しかし、契約時にキャンセル料については説明されておらず、また、帰宅の際に約款を受け取っていなかったため、確認することができなかった。しかも、キャンセルを申し出た後にキャンセル料条項等を確認に出向いた際にも、約款のコピーを渡されたのみであった。

申立人は、契約時にキャンセル料について説明がなかったことや、契約翌日のキャンセルにもかかわらず、高額なキャンセル料を請求されることに納得できない旨を相手方に主張した。

しかし、相手方は、キャンセル料は約款で規定しており、妥当な金額である等と主張し、紛争となった。

第3 当事者の主張

事情聴取時における当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

- (1) キャンセル料については、具体的な金額はもとより、キャンセル料がかかることさえも説明されず、約款にキャンセル料の規定があるとは知らなかった。
- (2) キャンセル料の説明があったならば、その日のうちに申し込まなかった。高額なキャンセル料を請求されることに納得できない。
(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張

- (1) キャンセル料の計算方法と、結婚式の日にちに近づくにつれて金額が増えることを口頭で説明した。
- (2) 申立人の都合によりキャンセルをしたのだから、約款に従ったキャンセル料を請求する。約款で規定するキャンセル料は、挙式費用や利益率等から算出した金額であり、違法に高い金額ではない。
- (3) 法的な責任があるとは認識していないが、ビジネス判断として解決に応じる。
(詳細は資料2のとおり)

第4 委員会の処理と結果

本件は、平成26年10月8日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第一部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成26年10月31日から平成27年5月28日までの11回に渡って開催された。（処理経過は資料4のとおり）

紛争は、あっせんの成立により解決した。

（合意書の内容は資料3のとおり）

第5 報告にあたってのコメント

1 本件取引における問題点

(1) 結婚式場・披露宴サービスのトラブルの増加

最近、全国的にも、結婚式場・披露宴サービス（以下「結婚式場契約」という。）のトラブルが増加傾向にあり¹、都内消費生活センターにも結婚式場契約に関する相談が多数寄せられている。相談件数（都内消費生活センター合計）は以下のように推移しており²、本件と同様の解約及び解約料に関する相談が多くを占めている。具体的には、次のような相談が寄せられている³。

¹ 国民生活センター報道発表資料（平成21年6月4日）http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20090604_3.pdf

² PIO-NET（全国消費生活ネットワーク・システム）より、東京都内における相談件数

³ 東京くらしネット消費者被害情報（平成26年10月3日）
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/141003.html>

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
総件数	230	224	248	257	265
解約・解約料に関する相談件数	165	160	167	166	189

(相談事例①)

結婚式場の「ブライダルフェア」に出向いたところ、長時間にわたる勧誘を受けた。挙式は1年後だが、「今日中に申し込めば割引価格になる」、「『よい日取り』はすぐには取れなくなるので、早く申込みをした方がよい」などと言われ、とりあえず日程を確保するつもりで申込をした。「申込金 20 万円が必要」と言われ、クレジットカードで決済した。

しかし、帰宅して家族に相談したところ、申し込んだ日程では、親族の都合が見つからないことがわかり、キャンセルすることとなった。翌日すぐに連絡したが、「1年先であっても解約料は発生する。申込金 20 万円は解約料の一部に充当するため、返金できない」と言われた。解約料について口頭での説明は受けていない。返金してもらうことはできないか。(20代女性)

(相談事例②)

インターネットで見つけた結婚式場を下見したところ、「今月末までキャンペーン期間中。今日中の申込なら、100 万円まで値引きする」などと言われ、半日以上にわたる勧誘を受けた。結局、値引き額が大きく、また説明されたサービスも気に入ったので、申込をすることとし、申込金 10 万円をクレジットカードで決済した。

しかし、2か月経っても「期間限定」と言われた値引きキャンペーンが継続しており、また、説明されたサービスが実際とは異なっていたことがわかった。事業者に対する不信感が生じており、解約したい。(30代女性)

結婚式場契約は、高額な契約であるばかりでなく、契約当事者である新郎・新婦のみならず両家親族が関わる契約であり、単に商品を購入するという単純な契約ではない。また、実施場所と日時を決めて契約した後、事業者との細かな打ち合わせによって徐々に詳細を決めていく複雑で特殊な契約である。しかも、消費者にとって基本的には初めての契約で、取引の仕組みや契約内容をよく知らないのが一般的である。キャンセル料のルールも複雑であり、早期の解約でもキャンセル料を払わなければならない、しかも、かなり高額になることもある。しかし、キャンセル料に対する説明が十分ではなかったり(相談事例①)、消費者が契約や申込みを急がされたり(相談事例①及び②)すること等から、解約その他のトラブルが生じているのである。

(2) 本件結婚式場契約における問題点

ア 契約手続きに関する問題点

結婚式場契約は、消費者が行う契約の中でも不動産の購入契約に次ぐ程、極めて高額な契約である。しかも、前述のように複雑で、消費者はその仕組みや内容をよく知らないのが一般的である上、通常、新郎・新婦のいずれか単独で決められるも

のではない。新郎・新婦の十分な合意と、多くの関係者との調整も必要となる。そのようなことから、結婚式場契約は慎重になされる必要がある。

このこともあって、本件における事業者の契約に関する通常の手続きにあっても、慎重になされるようになっていいると考えられる。すなわち、契約が成立するための申込書には、新郎・新婦の署名欄がある。しかも、署名だけでなく、契約が成立するには、申込金を原則として現金で支払うことが要件となっている。そして、実際になされた契約内容がどのようなものであったかを確認できるように、裏面に約款が記載された申込書のお客様控（以下「お客様控」という。）が交付される仕組みとなっている。

ところが、本件申立人の契約手続きにおいては、その通常の手続きが行われていない。ここに、本件契約の第1の問題点がある。

(7) 新婦単独の署名のみであること

申込書には、新郎・新婦の署名欄がある。しかも、相手方は、新婦一人だけで来訪している場合は、原則、新婦側だけを記入してもらい、後日改めて新郎に来訪してもらうか、郵送にて、新郎に署名を求めているという。しかし、本件契約では、新婦一人の署名がなされただけで、新郎の署名がない。

(イ) 約款の不交付

通常、正式な申込みの場合には、お客様控を交付する仕組みになっているが、申立人はブライダルフェアの後に用事があり、また、新郎が近日中に来訪する予定があったことから、申立人の了解を得て、お客様控を渡さなかったとのことであった。しかし申立人が相手方のところにキャンセル料条項等を確認に向いた際も、お客様控の裏面（約款）のコピーしか渡さなかったというのである。

たとえ消費者から預かってほしいという要望があったとしても、キャンセル料条項等が記載されているような重要な書面は交付すべきであったといえよう。

(ウ) クレジットカードによる申込金の支払い

本件約款では、申込金につき、原則として現金を持参するか、やむをえず持参できないときは振込みにより支払うこととなっている。現金を持参するか振込みにて支払うこととされている場合、消費者は契約の締結に慎重にならざるを得ないであろう。十分に申込みの意思が固まっていない限り、ないし、そこで申込みをしようという意思がない限り、高額な現金を持って行くことはないからである。とすれば、本件約款で想定しているのは、まずは、相手方から結婚式場・披露宴サービスの内容や価格、契約条件等を十分聞いて、更に関係当事者等との調整をした上で、改めて契約を締結するために、高額な申込金を持って事業者のもとに来訪して、申込みをすることが前提とされているものと推測できよう。「やむを得ず持参できないとき」であっても、事業者指定の銀行口座への振込みによる支払いが求められている。

クレジットカードは、ごく最近普及したというならば別であるが、本件約款が作られた時にも、十分普及していたと考えられ、それにもかかわらず、原則、現金持参、やむをえず現金を持参できない時には振込みとされていることは、あ

えて消費者にとって手数料のかかることを要求しているとみることができる⁴。そして、相手方は、消費者が高額の現金を持参して、それを申込金として支払うことによって、新郎・新婦の署名を求めただけの場合よりも、消費者の申込みの意思が固いということを確認することができ、トラブルを未然に防ぐことができることになる。本件約款は、このようなことを意図して定められたと解すことが合理的であり、クレジットカードによる申込金の支払いは予定されていないと考えられよう。

しかし、本件にあつては、本件約款で予定されていないクレジットカードで申込金が支払われていた。申立人に原則どおり現金持参か、振込みによる支払いを求めていけば、本件のようなトラブルは発生していなかったといえよう。

(E) 小括

以上のように、本件は、相手方が行う通常の手続きが取られておらず、そのことが紛争となった原因の一つになっている。確かに様々な事情により通常の手続きではない措置を採ることもあるだろうが、手続きが不完全であることのリスクは、それでも良いと判断した事業者が取るべきものと解される。

イ 本件結婚式場契約の他の問題点

以上述べた以外にも、本件結婚式場契約には、以下のような問題がある。

(7) 「予約」について

本件約款は「予約の成立」となっている。「予約の成立」ということからすると、一般の消費者は、まだ、正式な契約ではなく、少なくとも数日から1週間程度は、自由にキャンセルできると解してしまう可能性が十分にある。その意味で、紛らわしい「予約」という言葉ではなく「契約の成立」とすべきであろう。

(4) 「予約の成立」について

本件約款の「予約の成立」の項では、結婚式場の予約は、顧客の申込書への署名及び所定の申込金の支払いをもって成立し、これにより顧客はこの約款の規定を了解したものとする旨規定する。しかし、民法上、申込金の支払いは別としても、顧客の申込書への署名のみで契約が成立することはありえない。少なくとも、顧客の申込みと事業者の承諾の意思表示の合致があつて、はじめて契約は成立するものである。

結婚式場契約は、極めて高額で複雑な契約である。しかも、結婚式場契約は、複合的な契約で、契約の相手が特定したとしても、現実には、すべてのサービス等がその事業者によって提供されるわけではないだろう。その場合、それらのサービス等につき誰が法的に責任を負うのかを明確にすることは、顧客たる消費者にとって極めて重要である。そこで、申込金の支払いは別として、契約の成立には、顧客の申込書兼約款への署名という形ではなく、顧客（新郎・新婦）と事業者双方が契約書に署名ないし署名押印をすることが求められるべきであろう。少なくとも、本件申込書のように名宛人が不明確であることは問題であり、顧客に

⁴ 本件約款にクレジットカードでの支払いにつき規定がないことも、そのような支払いが予定されていないとみることもできよう。旅行標準約款では、クレジットカードでの決済が明確に記載されている。
<http://www.mlit.go.jp/common/000993888.pdf#search=%E6%97%85%E8%A1%8C%E6%A8%99%E6%BA%96%E7%B4%84%E6%AC%BE>

とって契約の相手が誰かを明確にすべきであろう。

ウ キャンセル料の説明に関する問題点

相手方は当該契約を当日締結することによる特典を具体的に告げていながら、翌日キャンセルしても26万円のキャンセル料がかかることを具体的に説明していない。このことから本契約は以下に述べるように消費者契約法（平成12年法律第61号）第4条第2項（不利益事実の不告知）の適用があると解する余地がある。以下この点について検討する。

(7) キャンセル料に関する説明

相手方は、申立人に対して約款を読むようにと述べて、席を外し、戻って質問の有無を聞いた。キャンセル料については、関係条項やキャンセル料の計算方法を抽象的には口頭で説明したとする。これに対し申立人はキャンセル料の説明自体なかったという。いずれにせよ、契約後すぐにキャンセルした場合、キャンセル料がいくらになるのか、具体的な説明はなかったということについては、両当事者の意見が一致していた。

一般的な消費者は、自ら約款を読んだとしても、その内容を理解するのは難しい。また、本件約款で規定するキャンセル料の計算方法を口頭で説明されても、非常に複雑で、初めて聞くこともあって、一般的な消費者は理解できないであろう。ましてや、本件結婚式場契約を契約後すぐにキャンセルした場合、キャンセル料がいくらになるかが直ちに分かるということは考えにくい。そのことを相手方は十分認識していたと思われる。

(イ) 特典に関する説明

これに対して、申立人が当該契約をブライダルフェア当日に「予約」したことによる成約特典（以下「当日特典」という。）については、見積書とは別に書面を作成し提示することによって、更に丁寧に時間をかけて、具体的な金額や内容などを説明し署名まで求めている。

(ウ) 消費者契約法第4条第2項（不利益事実の不告知）の適用可能性

a 根拠規定

消費者契約法第4条第2項は、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。」と規定する。

同項は、消費者契約法で定める誤認による取消権の一類型で、不利益事実の不告知と呼ばれるものである。重要事項等について当該消費者の利益となることを告げるが、当該重要事項について当該消費者に不利益な事実を告げないで、消費者を誤認させて契約を締結させた場合に、消費者は、その契約

を取り消すことができるとするものである。ただ、不利益事実の不告知には「故意」が要求されている。また、利益、不利益となる事実の対象が重要事項等に限られている。不利益となる事実も、「当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきもの」に限られている。その意味で、要件は厳格なものとなっている。

b 本件への適用

当日特典については、具体的かつ丁寧に説明していることから、「ある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ」たといえよう。「重要事項」とは、「物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容」（同法第4条第4項第1号）または「物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件」（第4項第2号）であって、「消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」（第4項柱書）と規定する。

「当該重要事項に関連する事項」とは、基本的には、「ある重要事項」にかかわりつながる事項を広く意味する⁵。とすれば、ここでは、本件結婚式場契約の対価その他の契約条件につき利益となることを告げたと解される。

これに対して、当該契約を当日締結した場合、翌日キャンセルしても26万円ものキャンセル料がかかるとの事実は、「当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実」と解することができる。しかも、当該契約を当日締結した場合に10万円の当日特典がつくということからすると、翌日キャンセルしても26万円もの高額なキャンセル料を支払わなければならないとは、消費者は通常考えないであろう。つまり、当該契約を当日締結した場合に10万円の当日特典がつくという説明（告知）からすると、翌日キャンセルしても26万円もの高額なキャンセル料を支払わなければならないというような不利益な事実はないと消費者は通常考えるといえよう⁶。

これに対し、キャンセル料につき一般的、抽象的には説明したとして、「不利益となる事実・・・を・・・告げなかった」とはいえないとの反論が考えられる。しかし、ここでの不利益となる事実は、本件結婚式場契約を申立人が契約の翌日キャンセルしてもキャンセル料がかかるという事実ではなく、翌日のキャンセル料が26万円になるという事実である。たとえ、キャンセル料につき一般的、抽象的には説明したとしても、消費者が、翌日のキャンセル料が26万円になるということを認識することは極めて困難であろう。しかも、利益となることについては、見積書とは別に書面を作成し提示することによって、更に丁寧に時間をかけて、具体的な金額や内容などを説明し署名まで求めている。そのことからしても、不利益となる事実についても、同程

⁵ 消費者庁企画課『逐条解説・消費者契約法【第2版】』119頁（商事法務、2010年）。

⁶ なお、消費者契約法第4条第2項に関する裁判例にあっては、利益告知には明確に言及することなく、不利益事実の不告知があったとして、同項の適用を肯定したものもある（東京地判平成21・6・19判時2058号69頁、大阪地判平成23・3・4判時2114号87頁等）。

度に、具体的な金額をも示して告げなければ、一般の消費者にとって、不利益な事実を認識することは、より困難といえよう。現に、申立人もそのことを認識していなかった。

以上からすれば、本件にあって、キャンセル料につき一般的、抽象的には説明したとしても、申立人が当該契約を「その日」になすことの不利益な事実を告げてはいなかったと解することができよう。そのように解さなければ、事業者は、不利益となる事実に関して、一般的、抽象的なことを述べて、実際には、消費者が不利益となる事実を具体的に十分認識できないにもかかわらず、事業者は消費者契約法第4条第2項の規定を免れることができることになる。そのことは同項の趣旨からして妥当とはいえない。

なお、「故意に」とは、「当該事実が当該消費者の不利益となるものであることを知っており、かつ、当該消費者が当該事実を認識していないことを知っていながら、あえて⁷」という意味と解されている。

ここでは、相手方が「当該事実が当該消費者の不利益となるものであることを知って」いることは問題ないであろう。

また、相手方は「当該消費者が当該事実を認識していないことを知って」いたと解されよう。申立人が認識していないと思われるからこそ、キャンセル料の計算方法等を説明していることからすれば、認識していないことを相手方は知っていたと考えられよう。

ただ、申立人は自ら約款を読み、約款で規定するキャンセル料の計算方法につき口頭で一般的な説明はされているので、申立人は「当該事実を認識」していたと解するのが合理的で、その意味で、相手方は「当該消費者が当該事実を認識していないことを知って」いたとはいえないとの反論が考えられる。しかし、前述のように、一般的な消費者が、自ら複雑な結婚式場契約に関する約款を読んだり、約款で規定するキャンセル料の計算方法（それは、ホテルや旅行に関する契約におけるキャンセル料と異なり、極めて複雑で法律の専門家でも理解しにくいと思われる）を口頭で説明されたりしても、その方法を理解することは困難である。ましてや、一般的な消費者が、その計算方法を理解した上で、本件結婚式場契約を契約後すぐにキャンセルした場合、キャンセル料がいくらになるかを直ちに認識できるということは、通常、考えにくい。そこで本件契約においても、申立人が、たとえキャンセル料につき一般的に説明されていたとしても、本件結婚式場契約を翌日キャンセルした場合、具体的なキャンセル料がいくらになるか認識できなかったと考えざるを得ない。

このことは、相手方はプロとして十分認識できたと思われる。当日特典については、書面を作成し提示して時間をかけて丁寧に金額等も説明していることから、そのようにいえよう。消費者は、一般的に簡単に口頭で説明しただけでは、なかなか認識し理解できないであろうことから、相手方にとって重要と思われることについて、相手方は、書面に分かりやすく書いて、しかも、それに基づき消費者に丁寧に時間をかけて説明している。そのことか

⁷ 消費者庁企画課『逐条解説・消費者契約法〔第2版〕』120頁（商事法務、2010年）。

らすると、それら以上に複雑な内容であるキャンセル料を定める条項を消費者に口頭で一般的に説明しても理解するのは困難で、ましてやそこから当該契約を当日締結した場合、翌日キャンセルしても 26 万円のキャンセル料がかかるということを知ることが、一般的にはきわめて困難であることは、相手方は十分認識していたと解されよう。

これまでの裁判例も、故意要件を必ずしも厳格に認定しているわけではなく、故意要件を緩やかに認定してきている⁸。そのことを踏まえても、本件にあっても故意を問題なく認定することができよう。

つまり申立人が、翌日のキャンセル料が 26 万円であるということはないと誤認をし、それによって当該契約を締結したと考えることができれば、消費者契約法第 4 条第 2 項による取消しを適用する余地があるだろう⁹。

2 あっせん案の考え方について

前述のとおり、本件の結婚式場契約においては、通常の手続きが行われていなかったことが指摘される。すなわち、本件のような結婚式場契約は、両家親族が関係する上、高額で複雑な契約であることから、契約者である新郎・新婦両名が、契約書に署名押印をすることが取引の慣行である。しかしながら本件の場合、申立人（新婦）のみが署名しただけであり、手続きとして不十分であった。

また、本件相手方における通常の契約手続きは、申込書に新郎・新婦両名の署名を求めた上で、裏面に約款が記載されている申込書のお客様控を渡すというものである。しかし本件は、申立人に用事があり、荷物になるため預かっておいた等の事情があったとはいえ、結果的にお客様控を交付していない。本来、このような重要な書面は、たとえ消費者から預かってほしいという要望があったとしても、事業者は交付すべきである。

その上、契約成立のために必要な申込金の支払いについては、約款では規定していない、クレジットカードでの決済を行っている。

⁸ 神戸簡判平成 14・3・12 LEX/DB 文献番号 25472412、小林簡判平成 18・3・22LEX/DB 文献番号 25464294、東京地判平成 21・6・19 判時 2058 号 69 頁、大阪地判平成 23・3・4 判時 2114 号 87 頁。

⁹ 本件では、本件結婚式場契約の成立上の問題、消費者契約法第 4 条第 2 項に基づく本件結婚式場契約の取消しにより解決が可能なことから、消費者契約法第 9 条第 1 号に関しては論じていない。だが、事案によっては、この条文が関係しよう。その際、大阪高裁平成 26 年 2 月 21 日判決が重要である。適格消費者団体が結婚式場・披露宴サービス提供事業者に対して消費者が解約をする際に解約の時期に応じて所定のキャンセル料を支払うことを定める契約条項が、消費者契約法第 9 条第 1 号に定める「平均的な損害」を超える違約金を定めるもので無効であるとして、各キャンセル料条項を内容とする意思表示の差止め等を求めた事案の控訴審である。控訴審は、適格消費者団体の請求を棄却した原判決を支持した。適格消費者団体が上告したが、平成 27 年 2 月 13 日付で、上告不受理決定がなされ、控訴審判決が確定した。

平成 25 年 4 月 26 日 京都地方裁判所判決

<http://kccn.jp/data/mousiirezasitome/kekonsiki/bestbridal/20130426bestbridalhanketukyototisai.pdf>

平成 26 年 2 月 21 日 大阪高等裁判所判決

<http://kccn.jp/data/mousiirezasitome/kekonsiki/bestbridal/20140221bestbridaihanketuosakakousai.pdf>

平成 27 年 2 月 13 日 最高裁判所決定

<http://kccn.jp/data/mousiirezasitome/kekonsiki/bestbridal/20150213bestbridalsaikousai.pdf>

この判決は消費者契約法第 9 条第 1 号に基づく差止請求事件であり、結婚式場契約におけるキャンセル料と、消費者契約法第 9 条第 1 号の平均的損害を巡る法的判断についての参考になるので、参照にされたい。

このように、本件においては、通常とは異なる手続きを行っており、そのことが紛争に至った原因の一つであったと考えられる。確かに様々な事情により、通常の手続きではない措置を採ることもあるだろうが、手続きが不完全であることのリスクは、それでも良いと判断した事業者が取るべきである。

また、申立人がキャンセル料について理解していないことから、キャンセル料の説明責任が十分に果たされたとはいえないと判断できる。そもそも一般的な消費者にとって、本件のような複雑な契約内容等を直ちに理解することは容易ではない。そのことを事業者は認識する必要があり、説明をするに際しては、消費者に対して十分に配慮する責任がある。

一方、申立人においては、本件契約のキャンセル料について理解していなかったとはいえ、一定のキャンセル料がかかるとの認識はあり、また、当日直ちに申し込む等、慎重さを欠いた点も見られる。これらのことから本件においては、申立人も一定の負担をすることはやむを得ない。

本部会では、これらの事情を勘案した結果、紛争解決のためには、相手方の負担割合を3、申立人の負担割合を1として、本件契約を解除するのが妥当であろうと判断した。約款で規定されたキャンセル料26万円を基に双方の負担額を算定し、相手方は19万5千円（を請求しない）、申立人は6万5千円（を支払う）の双方の応分負担にて、本件契約を解除することを提案した。

なお、申立人は相手方に20万円を既に支払っていることから、あっせん案は、既払い金20万円から申立人負担分6万5千円を差し引いた13万5千円を相手方が返金するという内容とした。

3 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 消費者に対して

結婚式場契約は、高額な契約であるばかりでなく、契約当事者である新郎・新婦の家族や招待客も出席するものであり、単に商品を購入するという単純な契約ではない。双方の都合や招待客の事情など、選択に当たっては配慮すべき様々な事情がある。

また、実施場所と日時を決めて契約した後に、結婚式や結婚披露宴の実施当日の食事、会場の設営、衣装や装飾品、美装関係、当日の司会・進行のためのスタッフの用意など、事業者との細かな打合せによって徐々に詳細を決めていく継続的な協議が必要となる特殊な契約である。

したがって、契約を締結するに当たっては、複数の事業者から情報を収集し、いろいろな事情を考慮した上で、もっとも希望に沿ったサービスと費用を満たす内容の契約を選択するようにすべきである。

会場の見学会などでは豪華な雰囲気や割引特典のサービスなどに舞い上がってその場で申込みをしてしまう場合もありうるが、雰囲気に流されないように、見学会などでは冷静に情報収集をするようにしたい。

また、結婚式場契約では、招待客や当事者や双方の親族をめぐるその後の事情などで、後日変更せざるを得なくなる場合もありうる。契約締結時には、そもそもおめでたい結婚式に関する契約であることなどから、後日キャンセルや予定の変更の可能性などは予想しないことが多いかもしれないが、万が一のことも考慮するようにしたい。

契約の基本的な注意事項としては、契約締結前に約款をもらい、十分に内容について確認し理解した上で、契約すべきである。ことに、キャンセル料については、十分に確認し、納得できない場合にはキャンセル料の根拠についても納得できるまで説明を求め、その上で選択するようにすべきである。

(2) 事業者に対して

結婚式場契約は、多くの消費者にとって人生に一度の重要な契約であり、価格も高額である。したがって、契約の締結について勧誘をするに当たっては、契約内容やキャンセル料についても、十分に消費者に納得できるまで説明すべきである。その際には、口頭の説明だけでは理解しにくいので、約款を示すとともに分かりやすい説明資料なども用いて当該消費者にとって分かりやすいように配慮して説明すべきである。

その際には、消費者が十分に検討するだけの余裕を持てるように配慮し、契約を急がせないようにすべきである。

契約の申込の前の段階で、約款は消費者に交付して説明し、消費者が納得した上で契約の申込みができるようにすべきである。

高額である上、契約締結後にも式当日の内容の決定に関して継続的に協議をして詳細を決めていくという複雑な内容の契約であることから、契約の申込み後も一定期間（例えば、特定商取引法のクーリング・オフ期間8日間が参考になると考えられる。）は熟慮期間を設け、無条件でキャンセルすることができるような制度を導入することが望ましい。

(3) 行政に対して

結婚式場契約については、契約締結後のキャンセルについて、キャンセル料をめぐるトラブルが増加傾向にある。そこで、行政機関では、同種の被害事例を消費者に分かりやすく情報提供することによって、被害防止に資するようにすべきである。

また、結婚式場契約は、多くの場合消費者にとっては初めての契約で、経験がないことが多い。同種の契約について習熟する機会がないのである。そのために、トラブルも起こりやすいと考えられる。そこで、結婚式場契約の仕組みについて分かりやすく、消費者に情報提供することを求めたい。

さらに、今後も相談の状況を注視して、同種の被害が多発する傾向が続く場合には、特定商取引法などを改正して規制対象とし、キャンセル料についても法律規制を導入することも考えられよう。

資料 1

申立人からの事情聴取

項目	内容
契約内容	<p>契約日：平成 26 年 5 月 17 日</p> <p>契約内容：結婚式・披露宴サービス契約</p> <p>支払済金額：20 万円（申込金）</p> <p>キャンセル料：26 万円（申込金全額+会場使用料の 20%）</p>
ブライダルフェアに参加した理由等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場の雰囲気等について情報収集しようと思い参加した。その日のうちに契約をしようとは思っていなかった。 ・ 受付時に通された部屋に、特典が書かれている広告があった。特典のことは、この広告を見て初めて知った。
見学会、試食会、相談会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場や式の段取りなどを見せてもらい、別の部屋に移動して試食をした。食事や会場の雰囲気が良かったことが印象に残った。 ・ 見学会と相談会は一連になっており、自然と相談会に移行した。 ・ 12 時ぐらいに相談ブースに入って、見積りを出すのに 30 分ぐらいかかった。その後、見積りの内容を説明されるのに、1 時間程度かかった。
時間の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 知人と隣の駅で 12 時半に待ち合わせをしていたが、手続き等が終わらなかったため、12 時半を過ぎて、担当者にそのことを伝えた。 ・ ブライダルフェアのスケジュールには、9 時～12 時と書かれていたので、相談会も含めて、概ね 12 時には終わると思っていた。約束の時間を過ぎてしまったので、焦ってしまった。
見積りについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 挙式等の費用を知るために、日程や予定する参加人数等を伝え、とりあえず見積りを出してもらった。 ・ 「料理は標準的なもの」、「引き出物は、家族で 1 つと考えて計算している。」等と説明された。 ・ ブライダルフェアの当日に契約をすれば 10 万円割引く。またそれ以外にも各種割引特典により 35 万円割引くと説明された。
申し込んだ時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特典は、相手方担当者が強調しているポイントで、「今日、契約すれば、何十万円も安くなります。」と何度も説明をされた。 ・ 「1 泊 5 万円の部屋を、無料で 3 部屋提供する。」と言われ、5 万円もする部屋に泊まれるならばすごくお値打ちだ、今日契約しなければこんなに安くないと思った。 ・ 担当者から「彼の上承は大丈夫ですか。」と言われたが、事前に新郎から「本当に良いなら決めてもいいよ。」と言われていた。 ・ 割引特典が付くことと、見積書の金額で結婚式が挙げられると思ったことが、申し込んだ動機である。

<p>申込金の支払いとキャンセル料の説明について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申込金を結婚式の費用に充てるという説明は受けたが、申込金がキャンセル料に充てられるという説明は受けなかった。 <p>申込金 20 万円は高いと思ったし、クレジットカードで決済するにはためらいがあった。しかし、結婚式の契約はそんなものかと思ひ、特に金額について事業者と交渉などはしなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的な金額はもとより、キャンセル料がかかるということさえも説明されず、約款にキャンセル料の規定があるとは知らなかった。 ・ キャンセル料の説明があったならば、申し込まなかったと思う。
<p>申込書・約款等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特典の詳細等が書かれた書面の新郎署名欄については、「ご新婦様で（記入して）大丈夫です。」と言われたので、私が新郎の名前を記入した。 ・ 契約時に見積書、特典の詳細等を書いた書面、クレジットカードの売上票の控え、約款は目にしたが、きちんと読んだわけではない。 ・ 約款は読んでいない。目の前に担当者がいたので、担当者は読んでいないことは分かっている。
<p>受け取った書面の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ブライダルフェアの後に予定があったので、相手方にカタログ等を預かってもらうことにした。 ・ 見積書とクレジットカードの売上票の控えのみを袋に入れて渡された。その中に申込書のお客様控（裏面に約款が記載されている）は入っていないかった。 ・ 後日約款を確認に出向いた時も、現物は渡せないと言われ、約款のコピーを渡された。
<p>キャンセルを申し出た時の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約をした時は気持ちが高揚してしまっていたが、もう少し冷静に検討すればよかったと思ひ、キャンセルをしようと思った。 ・ 契約翌日に、キャンセルをしたい旨を相手方に電話で伝えた。その時に、担当者からキャンセル料が 20 万円以上かかると言われ、考え直した方が良く説得され、一旦キャンセルを保留した。 ・ しかし、申込みの際にキャンセル料の説明がなかったことや、担当者の対応に不信感を感じ始め、キャンセルしようと思ひ決意した。 ・ 一度契約を結ぶと無条件でキャンセルするのは難しいとは、なんとなく分かっていたが、キャンセル料が思っていた以上に高額で驚いた。
<p>希望する解決方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高額なキャンセル料がかかるとは知らずに申し込んだ。キャンセル料について説明を受けておらず、高額なキャンセル料を払うことに納得できない。

資料 2

相手方からの事情聴取

1 一般的な事項

ブライダルフェアについて	<ul style="list-style-type: none"> ・披露宴用にセッティングされた会場の見学や、試食等を行っており、きちんとした接客ができるように、予約制にしている。 ・質問や要望に応えるために、終了時間が変更することがある。 ・一人で参加している場合は、二人で相談をしているか確認している。 ・ブライダルフェア当日に契約をする割合は45%ぐらいである。
特典について	<ul style="list-style-type: none"> ・当日に契約した方には、挙式費用や美容費用等をプレゼントしている。ブライダルフェア当日に契約した方には、必ずこの特典が付く。 ・当日特典以外にも特典があり、当日に契約しなくとも、特典は付く。
見積りについて	<ul style="list-style-type: none"> ・料理や会場費等の項目を設け、基本的な部分が同じであるベーシックな見積りがあるので、それを顧客に渡している。 ・見積りどおりの金額で式を挙げるケースが半分、見積りよりも挙式費用が下がるケースが1~2割弱である。
勧誘に際し気を付けていること	<ul style="list-style-type: none"> ・結婚式をイメージしてもらえよう、十分に説明をしている。 ・接客の際、同じ内容で、同じ説明ができるように勉強会を開いている。
申込み手続きについて	<ul style="list-style-type: none"> ・申込書への署名については、一人だけで参加している場合は、参加者だけに署名してもらい、後日来訪してもらうか、郵送にて、もう一人に署名を求める。 ・約款の署名欄についても、新郎新婦連名の署名を求める。しかし、一人だけで参加している場合には、単独で署名してもらう。 ・申込書のお客様控えは領収書を兼ねており、申込金を支払ってもらった際には顧客に渡している。クレジットカードの場合も同様である。 ・特典の内容等、顧客から問い合わせが多い事項を4項目挙げた書面を顧客に確認してもらい、署名をしてもらっている。
(予約)契約の成立について	<ul style="list-style-type: none"> ・申込書と約款に新郎新婦両名が署名し、かつ、申込金の支払をすることによって(予約)契約が成立する。 ・約款では「予約の成立」としているが、これは「契約の成立」と同義。(予約)契約が成立すると、日程と会場を押さえる。
申込金とキャンセルについて	<ul style="list-style-type: none"> ・申込金は、キャンセルによる損害額を基に算出している。 ・結婚式までの日数や時間帯、季節などによって違うが、結婚式までの日数が半年を切ると、ほとんど再販されない。 ・キャンセル料は、平均的な挙式費用×平均営業利益率×非再販率を、挙式までの日数により区分して定めている。 ・逸失損害を顧客に全額負担させるわけにはいかないし、消費者契約法第9条の問題もある。よってキャンセル料は、平均的な損害を下回る

	<p>範囲で、適正水準を定めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンセル料などの説明マニュアルを作成し、研修等を行っている。説明マニュアルでは、キャンセル料がどういう根拠で発生するか等具体的な説明をしており、トラブルを避けるためにどのような説明が必要なのかを記している。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客に部屋の空き状況を案内するために、仮予約制度というものは設けていない。申込の先着順で会場を押さえている。 ・申込金 20 万円を負担してでも、日程を押さえたいと思うかどうかは、顧客の判断であり、申込金を払うと、正式な契約が成立するということは、約款にも書かれている。申し込むのか迷っているのであれば、その日に申し込まないのも一つの方法だ。

2 申立人の契約に関する事項

勧誘時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・新婦一人で参加していたので、より手厚く説明した。 ・参加人数を聞いて、一般的な見積りを作成し、20 分ほどかけて、見積りのそれぞれの内容について十分に説明した。 ・45 万円の特典のうち、当日の契約を対象とする特典が 10 万円であることは、見積書にも書いてあり、申立人も知っているはずだ。
契約時の対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・契約の流れを説明し、申込書と約款を一読するよう伝え、手続きをするために 10 分ほど席を外した。席に戻り、申立人に「約款についてご不明な点はございませんか。」と確認したところ、「大丈夫だと思います。」と言われた。 ・大事な部分として「日程変更」と「キャンセル料」について、口頭で説明をした。 ・キャンセル料の具体的な金額を説明はしていないが、結婚式の日に近いにつれて金額が増えることや、計算の仕方を説明した。 ・離席している間に申立人が新郎新婦両名の署名をしていた。担当者が両名の署名をするように促したわけではない。 ・申立人の事情を聞き、申込書の控えや特典の詳細等が書かれた書面、冊子等は申立人に渡さず、当社にて預かった。 ・新郎が来訪した際に、改めて約款や特典の詳細等が書かれた書面の内容を説明し、会場の案内等を行うつもりだったが、結局新郎は来訪しなかった。
申立人の契約に対する考え	<ul style="list-style-type: none"> ・特典に惹かれて申し込んだというよりは、日程を押さえたいという思いの方が、動機としての比重が大きいのではないかと。 ・申立人の場合、新郎新婦が同居しており、新郎の意見によって当社のブライダルフェアに参加したということだった。
希望する解決方法	<ul style="list-style-type: none"> ・本来のキャンセル料 26 万円のうち、6 万円は請求しないが、クレジットカードで決済済みの 20 万円は取り下げない。

3 事情聴取後に相手方より提出された補足説明

<p>契約の成立について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新郎又は新婦いずれか1名とのみ契約した場合でも成立する。 ・契約が成立すると、会場を確保する契約上の義務を負い、その見返りに申込金の交付を受ける。 ・申立人のみの判断で契約することが可能なのか尋ねたところ、気に入れば契約することができるとの回答だった。
<p>約款の説明について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・約款に記載されている、顧客による商品等の持込みに関する条項と、キャンセルに関する条項を口頭で説明し、日程を押さえるためには申込金が必要であることを説明した。 ・担当者は、申立人に申込用紙の記入をし、約款を一読するよう伝えて、離席した。 ・申立人に約款を一読したか確認し、不明点があるかどうかを確認した。申立人は「ありません。」と回答した。 ・再度不明点が無いことを確認し、理解を得たことを証するため、約款の署名欄に申立人の署名を求めた。
<p>約款の交付について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人からキャンセルしようか迷っている旨の連絡があった際、新郎を伴って、近日中に二人で来場すると言われた。その際新郎から「他の日時や会場も紹介して欲しい。」と言われた。 ・新郎・新婦の来場を待っていたにもかかわらず、来館されないままキャンセルされた。
<p>当日特典について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人は、費用を圧縮したいとの希望が高く、(実際にも特典が付く仏滅を選択) 金銭面には非常に興味を持っており、割引内容も細かく確認していた。 ・申立人から契約解除のために提出された書面の記載を見ると、申立人が当日特典の内容及び金額を十分に理解していたことは明らかだ。
<p>キャンセル料の説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申込金額やキャンセル料を気にかけていたので、約款の柱書と該当する箇所を読み上げて説明した。申込日当日のキャンセルでも申込金額及び会場使用料の20%がキャンセル料になることは伝えている。 ・現在は180日前から151日前の条項が適用されること、それ以後は当日が近づくとつれて金額が増えていくことを説明した。
<p>意見交換後に提出された解決方法に関する意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本来約款で規定されたキャンセル料は26万円であり、6万円の請求を放棄したわけではない。ただし、あっせんによって抜本的な解決が図られるのであれば、譲歩の余地はある。

資料 3

合意書

- 1 申立人と相手方は、平成 26 年 5 月 21 日付けで本件契約が解除されたことを確認する。
- 2 相手方は、申立人に金 13 万 5 千円の返還義務があることを確認し、申立人が指定する金融機関口座に、平成 27 年 5 月 31 日までに、全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 申立人と相手方は、本件契約に関して、両者間には、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

資料 4

「結婚式場の申込金返還に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成26年 10月 8日	【付託】	・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第一部会の設置
10月31日	第1回部会	・問題点の整理及び方向性の検討
11月20日	第2回部会	・申立人からの事情聴取
12月 4日	第3回部会	・事業者からの事情聴取
12月25日	第4回部会	・法的問題点の検討、あっせん案の考え方等の検討 ・報告書構成の検討及び執筆役割分担
平成27年 1月16日	第5回部会	・法的問題点の検討、あっせん案の考え方等の検討 ・報告書骨子の検討
2月 6日	学識経験者による 打ち合わせ	・法的問題点の検討、あっせん案の考え方等の検討
2月17日	第6回部会	・法的問題点の検討、あっせん案の考え方等の検討 ・報告書骨子の検討
3月20日	第7回部会	・法的問題点の検討、あっせん案の考え方等の検討
3月26日	第8回部会	・事業者にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案及び合意書の検討
3月30日	(あっせん案)	・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方ともにあっせん案に同意)
4月13日	第9回部会	・報告書内容の検討
5月 8日	(合意書)	・合意書の取り交わし
5月11日	第10回部会	・報告書内容の検討
5月28日	第11回部会	・報告書内容の検討
7月 9日	【報告】	・知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成27年7月9日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
上柳敏郎	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部准教授	
沖野眞己	東京大学大学院法学政治学研究科教授	会長代理
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
千葉肇	弁護士	
中野和子	弁護士	
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長 本件あつせん・調停部会長
山口廣	弁護士	
米川長平	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
消費者委員		(4名)
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	本件あつせん・調停部会委員
佐野真理子	主婦連合会 参与	
橋本恵美子	東京都生活協同組合連合会	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
中村幸夫	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	本件あつせん・調停部会委員
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	