

ネットとうほく 2017 (検) 第 3 号-5  
2020 年 (令和 2 年) 8 月 6 日

〒981-3204

仙台市泉区寺岡 6 丁目 2 番地の 1

株式会社東北ロイヤルパークホテル 御 中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40

ブライツシティ 柏木 702 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



## 申 入 書

当団体からの2019年(平成31年)4月24日付再照会書(以下、「再照会書」という)に対し、貴社より2020年(令和2年)3月31日付再回答書(以下、「再回答書」という)を拝受いたしました。

ご結婚披露宴規約(以下、「本規約」という)に関する再照会事項のうち、照会事項1、2に対するご回答については、変更規定及びご説明を了解いたしました。照会事項3に係る規約以外の、当初の申入れ事項・照会事項については、当団体の申入れ等の趣旨に沿った変更を頂いたものと考えております。真摯にご検討のうえ丁寧にご対応いただきましたことに対し厚く御礼申し上げます。

しかしながら、照会事項3(「披露宴当日364日前から180日前まで」及び「同179日前から90日前まで」の取消料の規定)に対するご回答に対してはさらに意見があり、また、本規約の他の条項についても改めて検討した結果、以下のとおり申入れをいたします。

なお、本件に関する当団体の活動、及び内容の公表につきましては、送付済みの「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

### 第1 申入れ事項

#### 1 申入れの趣旨

##### 【申入れ事項1】

本規約の「6. ご披露宴の取消料」の定めのうち、以下の条項について、消費者契約法9条1号に適合する内容に修正すること。

披露宴当日の364日前から180日前まで ※	室料20%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びそれに付随するサービス料相当額
披露宴当日の179日前から90日前まで	室料40%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びそれに付随するサービス料相当額

【申入れ事項2】

本規約の「8. 施設内の事故・盗難等」の以下の条項について、ホテルの施設・什器備品等の損傷等の損害が発生した場合、お客様が修理や損害賠償責任を負担するのは、その損害発生につきお客様に責めに帰すべき事由や故意過失がある場合に限ることが明確になるよう修正すること

お客様（お客様側の全ての関係者を含みます）及びお客様が直接依頼された手配会社の方々におかれましては、当ホテルの施設・什器備品等を破損・損傷しないようご注意ください。損傷等の損害が発生しました場合は、その修復に関して当ホテルよりご指示申し上げますのでそれに合わせて速やかに修理をしていただくか、損害賠償金をご負担いただきます。

【申入れ事項3】

本規約の「8. 施設内の事故・盗難等」の以下の条項について、消費者契約法8条1項1号及び3号に違反しない条項に修正すること

お客様の管理下で発生した事故・盗難につきましては、当ホテルの故意または重大な過失がある場合を除き、一切責任を負いません・・・。

2 申入れの理由

【申入れ事項1について】

(1)2020年5月1日制定とされている「ご結婚披露宴規約」によると、「2 披露宴当日の364日前から180日前まで」（1年前～半年前）の取消料は、「室料の20%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びそれに付随するサービス料相当額」となっており、「3 179日前から90日前まで」の取消料は、「室料の40%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びそれに付随するサービス料相当額」（これら条項を、以下「本件改定規約」という。）とされています。

室料の20%は、先に頂いた見積書のサンプルの室料（356,400円）を例に計算すると71,280円となります。室料の金額にもよりま

すが、364日前～180日前（約1年前～半年前）の取消、例えば11ヶ月前の取消でも、少なからぬ取消料が発生するケースが多数出てくるものと予想されます。

室料の40%は、見積書のサンプルの室料（356,400円）を例に計算すると142,560円となります。こちらも室料の金額にもよりますが、179～150日前（約6ヶ月前～5ヶ月前）の取消の場合にも、相当高額な取消料が発生するケースが多数出てくるものと予想されます。

(2) 結婚式場やホテルの契約約款については、これまで全国の適格消費者団体が問題としてきた事例の蓄積があり、業界的には、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会の「結婚式場・披露宴会場におけるモデル約款」（以下、「モデル約款」という）が参考になると思われます。モデル約款においては、「364日目以降180日まで 申込金の50%まで及び印刷物等の実費」、「179日目以降150日目まで 申込金の全額及び印刷物の実費」とされ、150日目（5ヶ月前）までは申込金の範囲内となっています。

当団体や他の適格消費者団体による是正申入れ等の例で知り得た他の事業者の約款を見ると、多くが披露宴の364日前～180日前まで、あるいは364日前～150日前までの取消料は申込金及び実費の範囲内と定めています。

モデル約款や他事業者の約款の例によれば、披露宴まである程度期間がある時期の取消に伴う平均的損害は、予約金や申込金の範囲でカバーできるというのが、貴業界において、一定程度共通した認識なのではないかと思われます。また、一定の期間内のキャンセル料を契約時に支払う申込金（予約金）の範囲内とする定め方は、顧客にとっても、契約時に、負担する費用の予測ができるという点でメリットがあると考えられます。

(3) これに対し、本件改定規約は、上記のとおり、364日前から180日前まで（1年～半年前まで）は室料の20%、179～150日前（約6ヶ月前～5ヶ月前）は室料の40%が基本とされており、契約時に支払う予約金の範囲に限定されず、室料の額によっては相当高額になるケースが生じると予想されます。負担の予測可能性という点でも、室料は、契約時に確定されるわけではなく、後日変更などもあるものと思われることからすると、予約金の範囲とする定め方とは異なり、顧客にとって契約時において予測しにくいものとなると思われます。

モデル約款において「解約料金は各事業者が算出した平均的な損害額を根拠とする」と注記されていることは承知しておりますが、貴社が、逸失利益の算定において「※『婚礼組数単価の平均額（サービス料を含む）』、『粗利率』、『非再販率』は、いずれも当社における数値を使用しておりますが、他の事業者における数値との差は大きくなく・・・」（2018年6月18日付回答書2頁）と説明されているのに、364日前～150日前の取消料は、上記のとおり、申込金の範囲内とするモデル約款や他の事業

者の約款とは大きく異なるものとなっています。

参考に、モデル約款と、貴社の従前規約及び改定規約とを比較すると、別紙のとおりです。

364日前～150日前ないし364日前～180日前という披露宴期日までにまだ期間がある時期の取消料について、モデル約款や他の事業者のように予約金（申込金）の範囲内とせず室料を基本とする本件改定規約は、平均的損害を超え、消費者契約法9条に違反する疑いが強いと判断いたします。

よって、本件改定規約について再度ご検討頂くこと、及びこれを消費者契約法9条1号に適合する内容（平均的損害を超えない定めとなるよう）に修正するよう求めます。

#### 【申入れ事項2について】

上記条項（以下、「賠償責任条項」という。）は、「お客様（お客様側の全ての関係者を含みます）及びお客様が直接依頼された手配会社の方々」によりホテルの施設・什器備品等に損傷等の損害が発生した場合、「修理ないし損害賠償責任」を負うのが誰であるのかが文言上明確ではありませんが、文脈からすると「お客様」（契約者）が、お客様側の全ての関係者及びお客様が直接依頼された手配会社の方々（以下、「関係者等」という）による損傷等の損害について修理ないし損害賠償責任を負うと読める規定です。

しかし、お客様（契約者）ないしその関係者等の行為を原因として損害が発生したとしても、お客様（契約者）にその損害発生に関して責めに帰すべき事由や故意過失がない場合は、損害賠償責任を問うことはできません。もし、本件賠償責任条項が、お客様（契約者）自身に責めに帰すべき事由や故意過失がない場合でも、本人ないし関係者等の行為についてお客様（契約者）が修理・賠償責任を負うという趣旨の規定であるとする、それは、法律上の根拠なくして過大な賠償責任を負担させる規定であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法10条に違反するものと判断されます。

よって、この規定を、お客様（契約者）が損害賠償責任等を負担するのは、損害発生につきお客様に責めに帰すべき事由や故意過失がある場合に限ることが明確となるよう修正することを求めます。

なお、関係者等に法的拘束力は生じませんが、本条項が、注意書きとして、関係者等が損害を発生させた場合にその関係者に損害賠償等を行うことになる趣旨を含む場合にも、法的責任の範囲について誤解を与えないよう、関係者等に故意過失がある場合と定めることが適切です。

#### 【申入れ事項3について】

上記条項（以下、「本件免責条項」という。）は、「当ホテルの故意または重大な過失がある場合を除き、一切責任を負いません」と定めており、事

故・盗難について、貴社に故意又は重大な過失がある場合は責任を負うが、軽過失の場合（故意又は重大な過失ではない場合）には、一切賠償責任を負わない旨の規定です。

消費者契約法8条1項1号及び同3号は、消費者契約において、事業者の債務不履行に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項（1号）、事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項（3号）をいずれも無効とすると規定しています。

同条項に定める「全部を免除する条項」の「全部」とは、損害賠償責任の範囲・損害賠償の額の全部という意味であり（故意・重過失・軽過失の全部の場合という意味ではありません）、軽過失の場合に賠償責任の全部・全額を免除する条項は、消費者契約法第8条1項及び3号に違反することになります。

また、「お客様の管理下」とは具体的にどのような状況を指すのか明確ではありませんが、当該事故・盗難についてお客様にも過失があるような場合でも、貴社ないし貴社従業員にも何らかの過失がある場合には、貴社に損害賠償責任が生じ得ることから、「お客様の管理下」という限定を付けたとしても消費者契約法に違反することは同様です。

よって、本件免責条項について、消費者契約法に反しない内容に修正するよう求めます。

以上

【別紙】新旧の条項とモデル約款との比較（仙台ロイヤルパークホテル）

解約時期	新（変更後）規約	旧規約	モデル約款
365 日以前	申込日の 5 日後から 365 日前まで 手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額、但し予約金を上限とする	申込日～121 日前	申込金の 25%又は 3 万円
364 日前～180 日前 （1 年～半年前）	室料の 20%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額	手配済みのものの実費及び予約金（5 万円の 50%）	364 日目以降 180 日まで 申込金の 50%まで+印刷物等実費
179 日前～150 日前 （半年～5 ヶ月前）	室料の 40%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額	120 日前～91 日前	179 日以降 150 日目まで申込金の全額+印刷物等実費
149 日前～90 日前 （5 ヶ月～3 ヶ月前）		手配済みのものの実費及び予約金（5 万円）の全額	149 日以降 90 日目まで見積額（サービス料除く）の 20%+印刷物等実費
89 日前～30 日前 （3 ヶ月～1 ヶ月前）	室料の 50%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額	90 日前～31 日前 手配済みのものの実費+それらを除く見積額の 30%	89 日以降 60 日目まで見積額（サービス料除く）の 30%まで+印刷物等実費 59 日目以降 30 日目まで同上の 40%まで+印刷物等実費
29 日前～15 日前	室料の 54%、その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額	30 日前から 15 日前 手配済みのものの実費+それらを除く見積総額の 60%	29 日目以降 10 日目まで同上の 45%まで+印刷物等実費+外注品等の解約料
14 日前～前日	室料の 54%、料理の 100%その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額	14 日前から前日 手配済みのものの実費+それらを除く見積額の 80%	9 日目以降前日まで同上の 45%まで+納入済物品の実費+外注品等の解約料
当日	室料の 54%、料理の 100%その他手配済みのものの実費（再利用可能なものを除く）及びサービス料相当額	予約金の全額と最終見積額の 100%	見積額（サービス料除く）の全額