

ネットとうほく 2019 (検) 第3号-3

2020年(令和2年)6月10日

〒980-0811

宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1

森トラスト・ホテル&リゾート株式会社 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>



要請書兼再照会書

当団体からの令和元(2019)年10月3日付申入書兼照会書に対し、貴社より2020年2月12日付回答書を拝受いたしました。

当団体からの申入れ事項につきまして、真摯にご検討のうえ申入れの趣旨に沿って規約をご変更頂きますこと厚く御礼申し上げます。ご対応いただきありがとうございます。

また照会事項に対するご回答につきまして、下記のとおり要請するとともに、更に確認したい事項があることから、以下のとおり再照会をいたします。

つきましては、照会事項に対し、本書面到達後2ヵ月以内を目処にご回答をいただきますようお願いいたします。

なお、本件の経緯や結果については、消費者被害防止の観点から公表させていただく予定であることを申し添えます(本件に関する当団体の活動及び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「申し入れ」等における活動方針と公表ルールについて」を参照下さい)。

第1 要請事項

1 要請の趣旨

「ご利用規約」中の「実費」に関する説明（取消・変更までに生じた印刷・衣装・演出等の費用を指します）について、取消・変更段階での、印刷・衣装・演出等に関するキャンセル料または実行済、納品済、消費済の代金であることが分かるような記述に修正を求めます。

2 要請の理由

「実費」の具体的内容の照会に対し、「取消・変更段階での、印刷・衣装・演出等に関するキャンセル料または実行済、納品済、消費済の代金」である旨のご回答を頂きました。そういう趣旨であれば問題はありませんが、それが消費者に容易に分かるようにしていただくことが適切かと存じます。

第2 再照会事項

令和元（2019）年10月3日付申入書兼照会書において、申入れした事項以外の取消料の定めについても、照会事項にご回答頂いた上でさらに検討する予定である旨お伝えしていましたが、ご回答頂いた内容について検討したところ、なお確認したい点が生じたことから、以下のとおり再照会をいたします。

【再照会事項1】

(1) 貴社の披露宴当日の99日前～開催日までの取消料は、「見積金額」を基礎にしており、「見積金額」とは「料理・飲み物料金×申込人数並びに会場費」とされていますが、この取消料の算定基礎額たる「見積金額」は、披露宴実施のための費用全部の見積り額ではなく、全体の費用の一部である「料理・飲み物料金」及び「会場費」に限定されていると理解してよろしいでしょうか。

もう少し詳しく言うと、披露宴実施のための費用として、一般的には、料理・飲み物、会場費以外に、衣装代、会場関係費用（装花、テーブルクロス、キャンドル、照明・音声効果）、司会料、引き出物・引き菓子代等が必要となり、貴社においても、契約者と打合せの上、これらの費用全体の見積額を呈示されているものと予想されますが、取消料算定においては、それ以外の費用を含まない「料理・飲み物料金」と「会場費」のみを元に取消料・変更料を算定しているという理解でよろしいでしょうか。

- (2) 上記理解でよい場合、取消料の算定基礎とされる「料理・飲み物料金と会場費」が、披露宴の平均実施金額ないし全体費用の見積り額平均に占める平均的割合はどの程度とのご認識でしょうか（おおよそで結構です）。

【再照会事項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。

モデル約款の解約料金で算定基礎とされている「お見積額（サービス料を除く）」は、披露宴開催の全費用の見積り額であると解されます。貴社の取消料等の算定基礎たる「見積金額」が、モデル約款とは異なるものであるとすると、貴社において、算定基礎額をモデル約款とは別異に定めたのはどのような理由・趣旨によるものでしょうか。

【再照会事項3】

「料理・飲み物が未定の場合には22,000円を基準とする」としている理由（それが平均的損害となることの根拠）の照会に対し、「金額の異なるコースが複数あり、その平均値が22,000円であることによります」というご回答を頂きましたが、これに関し以下のように照会いたします。

- (1) 「金額の異なるコースが複数あり、その平均値」ということですが、各コースについてお客様に対し説明しているパンフレットや資料などがあればその送付をお願いするとともに、「平均値」とは、資料中のどの金額を平均した結果なのかをご教示願います。
- (2) また、各コースの料理・飲み物料金は、個々の披露宴の見積り額を出す場合の、基本料金（最低金額）というような位置づけのもの（それゆえ、個々の披露宴の料金は、コース料金より高くなることもある）なのでしょう。この点についても、お客様に対する説明資料等でわかるようであれば、それをご送付頂けるようお願いいたします。それがわかる資料等がない場合は、お手数ですが、ご説明をお願いいたします。

以上