

〒020-0084

盛岡市神明町8番18号 安達法律事務所
株式会社岩手ホテルアンドリゾート代理人
弁護士 安達孝一殿

〒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

貴社の令和2年7月20日付回答書(No. 2)を踏まえて、貴社の結婚式・披露宴に関する約款(以下「本約款」といいます。)を検討した結果、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】

下記約款の第8条について、以下のとおり消費者契約法9条1号に沿う内容に改定してください。

(1) 下記期間における取消料について、①の期間の規定は削除し、②～④の規定については消費者契約法9条1号に沿う内容に改定すること。

- ① 申込み日から365日目まで
- ② 364日目以降から180日目まで
- ③ 29日目以降10日目まで
- ④ 9日目以降前日まで

- (2) 「取消料が10万円に満たない場合、返金は致しません」との規定を削除すること。
- (3) 当日キャンセルの場合においても、流用可能な未使用品（再利用可能な備品、未開封の飲料代等）および支出を免れた費用（クリーニング代等）について取消料から控除すること。

第8条 [取消料]

お客様が既に契約された挙式・披露宴をお取り消しされる場合は、取消料を頂戴いたします。その額は以下の通りです。但し、いずれの場合においても申込金は精算に充当いたします。

| ご披露宴前日より起算して： | | 取消料 |
|------------------|----------------|--------------|
| 取 消 日 が | 150日目まで | 申込金及び印刷物等の実費 |
| | 149日目以降120日目まで | お見積金額の10% |
| | 119日目以降90日目まで | お見積金額の20% |
| | 89日目以降30日目まで | お見積金額の30% |
| | 29日目以降10日目まで | お見積金額の50% |
| | 9日目以降前日まで | お見積金額の80% |
| | 当日 | お見積金額の100% |

上記にはサービス料金及び税金は加算されません。

既に発注、その他手配が完了している別注品については、その実費を頂戴いたします。なお、実費精算については、消費税を申し受けます。左記取消料に申込金は充当致しますが、取消料が10万円に満たない場合、返金は致しません。

【申入れ事項2】

下記約款第9条について、以下のとおり消費者契約法9条1号に沿う内容に改定してください。

- (1) 下記期間における変更料について、①の期間の規定は削除し、②③の規定については消費者契約法9条1号に沿う内容に改定すること。
- ①申込み日から365日目まで
 - ②364日目以降から180日目まで
 - ③9日目以降前日まで
- (2) 「変更料が10万円に満たない場合、返金は致しません」との規定を削除すること。
- (3) 当日変更の場合においても、流用可能な未使用品（再利用可能な備品、未開封の飲料代等）および支出を免れた費用（クリーニング代等）について変更料から控除すること。

第9条 [期日変更料]

お客様が既に契約された挙式・披露宴の開催日を変更される場合は、期日変更料を頂戴いたします。その額は以下の通りです。但し、いずれの場合においても申込金は精算に充当いたします。

| ご披露宴前日より起算して： | | 取消料 |
|------------------|----------------|------------------|
| 取 消 日 が | 150日目まで | 申込金の60%及び印刷物等の実費 |
| | 149日目以降120日目まで | お見積金額の5% |
| | 119日目以降90日目まで | お見積金額の10% |
| | 89日目以降30日目まで | お見積金額の20% |
| | 29日目以降10日目まで | お見積金額の30% |
| | 9日目以降前日まで | お見積金額の60% |
| 当日 | お見積金額の100% | |

上記にはサービス料金及び税金は加算されません。

既に発注、その他手配が完了している別注品について、変更された開催日に使用されないものはその実費を頂戴いたします。なお、実費精算については、消費税を申し受けます。上記変更料に申込金は充当致しますが、変更料が10万円に満たない場合、返金は致しません。（変更した期日に開催された婚礼代金に充当します。）

【申入れ事項3】

本約款第7条 [費用の支払期日] のうち「なお、取消料、変更料或いは結婚式・披露宴代金のお支払いに問題が発生した場合は、ご両家連帯してお支払いとする扱いとさせていただきます。」について、削除するか、契約当事者ではない者に対して支払を求める（支払義務を負わせる）内容とならないよう修正してください。

【申入れ事項4】

本約款第13条 [施設内における事故・盗難] について、「施設内において、お客様の管理下で発生した事故・盗難につきましては、当ホテルは一切責任を負いませんので十分にご注意ください。」との規定を削除するか、消費者契約法8条1項に適合するよう改めてください。

2 申入れの理由

【申入れ事項1】について

- (1) 消費者契約法9条1号は、「契約の解除を伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」について、「これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の

消費者契約の解除に伴い、当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える」場合当該超過部分を無効としています。

本約款の第8条〔取消料〕は、「契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」にあたり、下記期間において消費者契約法9条1号に反しないかが問題となります。

- ①申込み日から365日目まで
- ②364日以降から180日目まで
- ③29日目以降10日目まで
- ④9日以降前日まで

まず、①申込日から365日目までについてですが、通常、披露宴の1年以上前には具体的な準備は行われていませんから、取消しにより積極的損害は生じていません。また、その後1年以上の間に新たな予約が入ることは十分に期待し得えますから、結果的にその後新たな予約が入らず、当初の予定どおりに挙式等が行われたならば得られたであろう利益を喪失したとしても、その損害は少なくとも挙式日の1年以上前の時点においては平均的な損害として想定し得るものとは認められません。したがって、1年以上前（①の期間）については取消料の条項の削除が相当であると考えます。この点は、東京地方裁判所において同旨の判断がなされておりますのでご参照ください（東京地裁平成17年9月9日判決／判例時報1948号96頁）。

(2) また、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）が一定の合理性を有するものとして参考になると思われるところ、本約款においては、②364日以降180日目まで、③29日目以降10日目まで、④9日以降前日までにおいて定められた取消料は、モデル約款に定める解約料を上回ります。

特に②の期間においては、結婚式・披露宴の開催までかなりの期間があることから一律に申込金10万円の損害が発生するとは考えられませんし、貴社の申込金は10万円と高額であることから、モデル約款に機械的に習うのではなく、各時期において、実際にどの位の平均的損害が想定されるのかを検討の上定められるべきです。

また、③および④の期間において、見積額から算出される取消料がモデル約款よりも高額となっているところ、特に④の期間を比較するとモデル約款の取消料については「お見積額の（サービス料を除く）の45%まで及び印刷物等の実費並びにその他外注品等の解約料の額」とされているところ、貴社の約款では、「お見積金額の80%及び既に発生、その他手配が完了している別注品についての実費」とかなり高額となっています。

以上から本条項のうち、上記②から④の期間においてなされた解約につい

て定める部分は、結婚式場・披露宴に関する契約の解約によって貴社に生じる平均的損害を超え、消費者契約法9条1号に反する疑いが強いものといえます。

よって当団体は、貴社に対し、②～④の期間について解約の時期に応じた平均的損害を超えないような形に改訂するよう申入れをします。

なお、改定の際には、モデル約款は「%まで」と上限を示しているだけであり、その%が平均的損害として当然という意味ではない点、すなわち、モデル約款においてもあくまで「解約料金は各事業者が算出した平均的な損害を根拠とする」とされている点にご留意いただければと思います。

(3) 次に、取消日を問わず「取消料が10万円に満たない場合、返金はいたしません」との規定についてですが、同規定はいかなる場合でも定額で10万円は差し引くという規定であり、消費者契約法9条1号に違反するものと判断されることから、本約款の削除を求めます。

(4) 加えて、当日キャンセルの場合においても、流用可能な未使用品および支出を免れた費用についても損害とは考えられないことから、取消料から控除する内容に改訂することを求めます。

この点、東京地裁平成23年11月17日判決（判例時報2150号49頁、判タ1380号235頁）は、手配旅行契約を前日キャンセルした事案の取消料について、旅館側が、キャンセルにより支払いを免れた食材費、水光熱費、クリーニング費用等について、平均的な損害を超えるものとして、消費者契約法9条1号により無効と判示しています。

モデル約款との比較表

| 解約期日 | 盛岡グランドホテル取消料 | モデル約款取消料 |
|----------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 365日以前 | 申込金及び印刷物等の実費 | 申込金の25%または3万円のいずれか低い額まで |
| 364日目以降180日目まで | | 申込金の50%まで及び印刷物等実費 |
| 179日目以降150日目まで | | 申込金の全額及び実費 |
| 149日目以降120日目まで | お見積金額の10%及び既に発注・他手配が完了している別注品の実費 | お見積額（サービス料を除く）の20%まで及び印刷物等の実費 |
| 119日目以降90日目まで | お見積金額の20%及び同上 | お見積額（サービス料を除く）の20%まで及び印刷物等の実費 |

| | | |
|--------------|---------------|--|
| 89日目以降60日目まで | お見積金額の30%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の30%まで及び印刷物等の実費 |
| 59日目以降30日目まで | | お見積額(サービス料を除く)の40%まで及び印刷物等の実費 |
| 29日目以降10日目まで | お見積金額の50%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の45%まで及び印刷物等の実費 びにその他外注品等の解約料の額 |
| 9日目以降前日まで | お見積金額の80%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の45%まで及び納品済の物品等の実費並びにその他外注品等の解約料の額 |
| 当日 | お見積金額の100% | お見積額(サービス料を除く)の全額 |

【申入れ事項2】について

(1) 本約款第9条の【期日変更料】についてですが、【申入れ事項1】と同様に期日変更料についても以下のモデル約款との比較表のとおり本条項のうち、以下の規定が問題となります。

- ①申込み日から365日目まで
- ②364日以降から180日目まで
- ③9日目以降前日まで

まず、①申込日から365日目までについてですが、【申入れ事項1】において指摘したとおり、通常、披露宴の1年以上前には具体的な準備は行われていませんから、変更により積極的損害は生じていません。したがって、同条項の削除を求めます。

(2) また、②364日以降から180日目まで、③9日目以降前日までについてモデル約款に比べ高額となっており、【申入れ事項1】でも指摘したとおり平均的損害を超える可能性が高いものと思料します。また、期日変更であれば、取消と異なり、変更した結婚式・披露宴に流用できる物品等も多いと考えられ、その点からもそれぞれの期間について変更料の削除ないし改定を求めます。

なお、【申入れ事項1】でも指摘したとおり、変更料の改定の際には、モデル約款は「%まで」と上限を示しているだけであり、その%が平均的損害として当然という意味ではない点、すなわち、モデル約款においてもあくまで「解約料金は各事業者が算出した平均的な損害を根拠とする」とされている点にご留意いただければと思います。モデル約款との比較については下記比較表のとおりです。

(3) 次に、変更日を問わず「変更料が10万円に満たない場合、返金はいたしません。」との規定は、【申入れ事項1】でも指摘したとおり、いかなる場合でも定額で10万円は差し引くという規定であり、消費者契約法9条1号

に違反するものと判断されることから、本約款の削除を求めます。

- (4) 加えて、当日変更の場合においても、【申入れ事項1】でも指摘したとおり、流用可能な未使用品および支出を免れた費用についても損害とは考えられないことから、変更料から控除することを求めます。

モデル約款との比較表

| 解約期日 | 盛岡グランドホテル変更料 | モデル約款変更料 |
|----------------|---|--|
| 365日以前 | | 申込金の25%または3万円のいずれか低い額まで |
| 364日目以降180日目まで | 申込金の60%及び印刷物等の実費 | 申込金の50%まで及び印刷物等実費 |
| 179日目以降150日目まで | | 申込金の全額及び実費 |
| 149日目以降120日目まで | お見積金額の5%及び既に発注その他手配が完了している別注品で変更期日に使用しないものの実費 | お見積額(サービス料を除く)の20%まで及び印刷物等の実費 |
| 119日目以降90日目まで | お見積金額の10%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の20%まで及び印刷物等の実費 |
| 89日目以降60日目まで | お見積金額の20%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の30%まで及び印刷物等の実費 |
| 59日目以降30日目まで | | お見積額(サービス料を除く)の40%まで及び印刷物等の実費 |
| 29日目以降10日目まで | お見積金額の30%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の45%まで及び印刷物等の実費並びにその他外注品等の解約料の額 |
| 9日目以降前日まで | お見積金額の60%及び同上 | お見積額(サービス料を除く)の45%まで及び納品済の物品等の実費並びにその他外注品等の解約料の額 |
| 当日 | お見積金額の100% | お見積額(サービス料を除く)の全額 |

【申入れ事項3】について

本約款第7条の規定に関して、貴社の令和2年7月17日「回答書」において、新郎・新婦の両親は結婚式・披露宴に関する契約について、連帯債務者ないし連帯保証人として契約はしていないとのご回答でした。

とすれば、本約款において「ご両家連帯してお支払いとする取り扱いとさ

せていただきます。」との規定は、あたかも新郎・新婦の両親が結婚式・披露宴代金の支払い義務を負うかのような記載となっており、法的にも誤った内容となっています。新郎・新婦の両親においては、法的な支払義務がないにもかかわらずこれがあるかのような条項の記載については、消費者を誤信させる内容となっていることから、当該規定を削除するか、内容を修正することを求めます。

【申入れ事項4】について

消費者契約法8条1項1号及び3号は、事業者の債務不履行ないし不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項を無効としています。本約款第13条の「施設内における事故・盗難」の「お客様の管理下」とはどのような場合をいうのか明確ではありませんが、「お客様の管理下」で発生しても貴社にも過失・重過失がある場合があり得るにもかかわらず、本規定は事情を問わず事業者の債務不履行責任及び不法行為責任を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号および同3号に明らかに反する内容となっています。したがって、当該条項を削除するか、同条に適合するよう修正を求めます。

以上