

大阪府消費生活苦情審査会調停事案報告書

平成20年11月17日付け消セ第1598号付託事案

「結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案」

「結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案」報告書

第1 紛争案件の当事者

申告者：20代女性

相手方：結婚式場運営事業者

第2 紛争案件の概要

結婚を控え、結婚式場を探していた申告者は、婚約者とともに相手方が運営する結婚式場を訪問し、挙式希望日を伝え、営業担当者より式場に関する説明を受けた。申告者は、婚約者とも相談した結果、相手方が運営する結婚式場で式を挙げることを決め、数日後そのことを営業担当者に伝えた。

このとき、預かり金10万円を払ってからの契約になると聞かされた申告者は、数日後、相手方の指定する銀行口座に10万円を振り込んだ。

振込日の6日後、申告者は婚約者とともに式場を訪れ、契約書を書いた。その際、契約書の裏に書かれている規約に目を通してサインをしてくださいといわれた。

その後、何度か打ち合わせをしたが、申告者は母親と話し合った末、契約日の約40日後（披露宴予定日の10ヶ月半前）、自己都合によりキャンセルすることとし、そのことを営業担当者に伝えたところ、預かり金10万円が全く返金されないことを聞かされた。

返金しない理由として、「規約どおりである」と言われたが、申告者は契約時に規約、契約書の控え、領収書を渡されなかったため、相手方から取り寄せた。

領収書には、「ご予約金としてお預かり」「ご宴会お取消しの場合は、お返しできかねます。」と記載があり、規約には、「正式契約の際、内金として金10万円をお預かりさせていただきます。」「申込み日より10日以内であれば、お内金全額返金、申込み日より10日以降から披露宴の90日前までは取消料は内金全額」とあった。

申告者が相手方に対し返金を求めても、平行線であったため、申告者は自身の在住する市の消費生活センターに相談し、センター相談員があっせんに入ったが、相手方側代理人弁護士は反論書を送付のうえ、「裁判をすればよい。」「あっせんに応じるのは義務ではない。」との対応で話し合いに応じず、あっせん不可能となり、大阪府知事あて、大阪府消費生活苦情審査会への付託について申出がなされた。

第3 当事者の主張

1 申告者（消費者）の主張

契約時に規約、契約書の控え、領収書を渡されておらず、申込金が返還されないことについて十分な説明がなかった上に、結婚式の詳細な見積もり金額も未だ提示されていない10ヶ月以上前に解約をしたにも関わらず、全額が返還されない。

本契約は明らかに消費者契約法の第3条情報提供義務に反しており、また第4条の不利益事実の不告知に該当する可能性も高い。消費者契約法に基づき契約を取消した場合、支払った10万円は事業者側が不当利得として返還する義務を負う。

また申込金を損害賠償の予定する条項によって返還しないとしているとすると、その条項は消費者契約法9条1号により平均的損害を超える部分は無効である。

東京地裁判決事例（平成17年9月9日東京地裁判決：平成17年（レ）67）においても、全額返還の判決が出ている。

社団法人日本ブライダル事業振興協会共通約款においても、180日前までは50%返すという規定がある。

ゆえに、申込金として支払っていた10万円の返還を求める。

2 相手方（事業者）の主張

申告者は、契約後一定期間経過後のキャンセルの場合にキャンセル料を要する旨の十分な説明がなかったと申告しているが、当方は契約締結時、本規約を示しながら口頭にて明瞭に説明している。この点、事実関係に大きな齟齬があり、事案の真相究明と当方及び当方担当者の名誉の保護のためにも、反対尋問の機会の保障等が確立された厳格なる証拠調べをもって事実関係を確定することが不可避と考える。

式場の予約は1年前から行うのが通例であり、予約が殺到する日程を1ヶ月半もの長きにわたって自身のために拘束していたものであり、その間の申込み拒絶対応等、損害は決して少なくない上に、打ち合わせ等の関係者の人的物的費用も無視できない。

申告者が契約してからキャンセルするまでに、同日同時刻に9組の希望者が来店したがいずれも断った。打合せに加えドレス試着等の役務提供も経た上でのキャンセルであって、当方に有形無形の実損害が発生している。

挙式予定日からすでに1年を切った中での申告者からの一方的なキャンセルであることから、東京地裁判決事例とは事案も事情も異にする。

他の相応の式場においても同様にキャンセル時にキャンセル料を徴収している。

以上から、返金には応じられない。

第4 審査会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成20年9月19日、大阪府知事から大阪府消費生活苦情審査会に付託された。会長は、本件をあっせんに付することが適切であると判断し、委員2名（臨時委員を含む）をあっせん委員として指名した上で、当事者双方に通知を行った。

これを受け、相手方事業者代理人弁護士より、同年10月3日付けで、あっせんを拒否する旨の意見書が提出されたため、会長は、あっせんに不調とした上で、改めて調停に付することが適切であると判断し、委員3名（臨時委員を含む）を調停委員として指名した上で、同案件を調停事案として再度付託することとし、当事者双方に通知を行った。

審査会は平成21年2月17日に第1回期日を開催し、申告者側から聴取を行った後、相手方代理人弁護士から聴取を行った。相手方代理人は、聴取当初より調停を不調にするよう求めたため、調停委員3名は、調停成立に向けてのよりどころを探るべく、相手方代理人弁護士に対し、調停の手続きに応じるよう再三にわたって説得したが、「調停の手續に不信をもっているわけではなく、司法の場で、宣誓した上で真実を証言してもらおう形で決着をつけてもらいたい。」との主張に変化はなく、結果として調停は不調となったため、本審査会による解決の処理手続きを終えることとした。

2 申告者からの聴取

平成21年2月17日に開催した第1回期日において、申告者から契約したときの状況や説明内容、希望する解決内容等について聴取を行った。聴取した内容は、別表1のとおりである

3 相手方からの聴取

平成21年2月17日に開催した第1回期日において、相手方代理人弁護士から申告者の主張に対する意見や希望する解決内容等について聴取を行った。聴取した内容は、別表2のとおりである。

第5 報告にあたってのコメント

(契約時点における事業者の説明不足について)

相手方が情報提供義務を果たしていない、また不利益事実の不告知に当たるので、10万円は不当利得として返還する義務を負うのではないかとの申立人の主張に対し、相手方は、十分な説明をしたが、消費者の主張と齟齬があるので、裁判で厳格に証拠調べをして事実関係を確認してもらいたいと述べている。

契約時点で十分に説明があったか否かについては、双方の主張に食い違いがあるものの、契約時点で規約と領収書を申告者に渡していないことは事実であり、申告者が10万円は返金されると思っていたことから判断すると、相手方の説明に不備があったと考えられるが、結婚式場の契約をする時点で、以後解約すれば何らかの損害賠償が生じる可能性があることは常識と言え、相手方の説明に不備があったとしても、10万円が直ちに不当利得であるとまでは言えない。

(消費者契約法第9条の平均的損害について)

次に問題となるのが、支払った10万円が損害賠償の予約としての性格を有するとして、それが消費者契約法9条2項の「平均的損害」を上回るものなのかどうかである。特に、一般に債務不履行によって生じた損害とは履行利益まで含むことから、いわゆる履行利益についても、平均的損害の算定にあたって考慮すべきではないかが問題となる。

この点参考とすべき判例として、東京地裁平成17年9月9日判決（最高裁ホームページ <http://www.courts.go.jp/hanrei/pdf/E705B41E1C1C1B584925709D002DD547.pdf>）がある。

当該判決の事案であるが、Xは、平成16年5月8日、結婚式場及び結婚披露宴会場の運営を行っているYに対し、平成17年5月28日に結婚式及び結婚披露宴を行うと申し込み（以下これを「本件予約」という）、予約金として金10万円を支払ったが、その6日後の平成16年5月14日、上記申込みを撤回して、予約金の返還を求めた。しかし、Yは、契約中の取消料条項（以下「本件取消料条項」という）に基づいて、これを拒んだ。というものであり、まさに本件事案と同種の紛争である。

当該判決は、本件予約は前記のとおり法2条3項にいう消費者契約に該当するところ、本件取消料条項は、その内容からして、法9条1号にいう違約金を定める条項に該当するとした上で、

- ① 挙式予定日の1年以上前からY店舗での挙式等を予定する者は予約全体の2割にも満たないのであるから、Yにおいても、予約日から1年以上先の日に挙式等が行われることによって利益が見込まれることは、確率としては相当少ないのであって、その意味で通常は予定し難いことといわざるを得ないし、仮にこの時点で予約が解除されたとしても、その後1年以上の間に新たな予約が入ることも十分期待し得る時期にあることも考え合わせると、その後新たな予約が入らないことにより、被控訴人が結果的に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する可能性が絶無ではないとしても、そのような事態はこの時期に平均的なものとして想定し得るものとは認め難いから、当該利益の喪失は法9条1号にいう平均的な損害に当たるとは認められない。

- ② また、本件全証拠によっても、被控訴人が、本件予約の後に、その履行に備えて何らかの出捐をしたり、本件予約が存在するために他からの予約を受け付けなかったなどの事情は見当たらず、他に本件予約の解除によって被控訴人に何らかの損害が生じたとは認められない。

として、「したがって、本件においては平均的な損害として具体的な金額を見積もることはできず、本件取消料条項は、本件予約の解除に対する関係において、法9条1号により無効である。」と判示した。

当該判決は平均的損害を算定するに当たり、上記事案においてはいわゆる「得べかりし利益」を平均的損害にあたらないとした上で、その他の損害も生じたとは認められないとするものである。

また、学説にも、「当該契約の目的となるものについて他の消費者とのあいだで同種の契約を締結することができるような場合、すなわち代替性が高い場合には、得べかりし利益は『平均的損害』にはならないと言ふべきである。」とするものが有力である（日本弁護士連合会編・消費者法講義第2版104頁）。

以上のような見解を踏まえて、本件事案を検討すると以下のようなことになる。

まず、本契約に当たって支払われた10万円が損害賠償の額の予定と考えれば、消費者契約法第9条に定める事業者の平均的損害を超える部分は無効となる。

相手方は、本件の場合、契約から解約までの40日ほどの間に、提携している貸衣装屋での着物の試着に加え、従業員の対応も複数回あったので損害が生じていると主張しているが、従業員の対応は通常の営業の一環であり損害とはみなされない。また、貸衣装屋での試着については、相手方が貸衣装屋との契約を示すことを拒否しているため明確ではないが、年間を通じた提携関係があれば損害は生じていないとみなされる。

また、相手方は、挙式等は概ね1年前には予約されるので、本件の挙式10ヶ月前の解約によって、予定どおりに挙式等が行われた場合に得べかりし利益を喪失したと主張するが、実際、その日に挙式等がされたか否かを明らかにしていない。相手方は、本件契約から解約までの40日間に、同日同時間帯の挙式等希望者を9組断つたと述べているが、40日間に9組もの申し込みがあるほど人気があるのであれば、申立人が解約した後に全く申し込みがないとは考えにくいので、現に得べかりし利益の喪失は存在しないと考えられる。

また、結婚式場の業界団体である社団法人日本ブライダル事業振興協会の共通約款では、挙式予定日の180日前までの解約は申込金の50%を返すとしている。本件解約は挙式予定日の10カ月前なので、協会の共通約款に従えば半額を返還する場合に該当する。相手方は協会に未加盟であり、バンケットを複数所有する協会加盟の大手と、バンケットが一つしかない自分のところは事情が異なると主張しているが、例え事情が異なるとしても、180日前までの解約は申込金の50%を返すとしている協会の共通約款からみると、10カ月前に解約した場合に申込金を全く返さないという相手方の主張は、余りに業界の常識からもはずれたものと言わざるを得ない。

(結論)

相手方は、平均的損害の立証に一切触れずに、調停を不調にするよう主張している。

相手方は、裁判で厳格に証拠調べをして事実関係を確認してもらいたいと主張しているが、消費者にとって裁判は負担が大きく、本件のように争う額が少額の場合は、裁判費用や手間を考えて泣き寝入りせざるを得なくなりがちである。

消費生活センターのあっせんや苦情審査会のあっせん・調停は、消費者と事業者には、情報の質及び量並びに交渉力等の格差がある中で消費者の利益を擁護するために存在しており、その中でも最後の手続が苦情審査会の調停であることを考慮すると、調停を拒否して裁判を求める相手方の姿勢は、消費者基本法（第2条）及び大阪府消費者保護条例に定める消費者の権利を無視し、国または地方自治体の消費者政策（消費者基本法第19条）に協力する事業者の責務（同法第5条第1項第5号）に違反するものと言わざるを得ない。

別表1 申立人（消費者）からの事情聴取

項目	内容
契約の概要	<p>契約日（予約日）：平成20年1月8日 挙式予定日：平成21年1月10日 解約申出日：平成20年2月29日 支払った申込金額：10万円</p>
契約の経緯	<p>○平成19年12月23日、結婚情報誌を見て結婚式場の下見に行き、挙式希望日を平成21年1月10日と伝え、返事は後日伝えることにした。</p> <p>○その日の午前中は既に予約が入っているとされており、早く押さえないと他の人に先に契約される可能性もあると聞き、2～3日後電話で挙式の申込をした。「年明けに10万円持って来ること、それを払ってからの契約になる。」と言われた。この時キャンセルについての説明はなかった。</p> <p>○平成20年1月8日10万円を振り込んだ。1月14日式場に出向き、今後の大まかな説明とドレスの提携先等の説明を受け、契約書を書いた。その際契約書の裏に規約が書かれており、読んで署名をするよう言われ、さっと流し読みして署名した。この時契約書の控え、規約、領収書は渡されなかった。</p> <p>○その後何度か打ち合わせに行ったが、招待者の人数や料理など詳細な契約内容は固まっていなかった。</p>
解約について	<p>○平成20年2月28日に母親と式場を見に行き、その後、他の式場も見学し、いろいろと話し合った末、自己都合によりキャンセルすることとし、翌日キャンセルを伝えた。この時に初めて預けたお金は全く返ってこないと言われた。</p> <p>○領収書の記載は「ご予約金としてお預かり」「ご宴会お取消しの場合、お返しできかねます。」とある。また「結婚披露宴規約」第1条には「正式ご契約の際、内金として金10万円をお預かりさせていただきます。」とあり、また第4条（ご披露宴の取消料と期日変更料）として、「お申込日より10日以内」であれば「お内金全額返金」「お申込日より10日以降からご披露宴の90日前まで」は「取消料は内金全額。」とある。</p>
希望する解決内容	<p>申込金として支払っていた10万円の返金を求める。</p>

別表2 相手方代理人弁護士からの事情聴取

<p>営業内容等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○披露宴規約が作られたいきさつは知らないが、古くから結婚披露宴をされているところは、このような形が多いとは聞いている。 ○年間の予約数についてはわからないが、当方はバンケットが一つしかなく、1つの会場を1日2回に分けて使っている。 ○式場の予約については、当方に特有の事情ではなく、結婚式場というのは1年前位には予約をし、遅くとも半年前には出席者に通知をするのが一般的だと聞いている。 ○貸衣装屋との契約内容は出せないが、個々の契約ではなく、年間で契約している。
<p>返金に応じない理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○平成21年1月10日の午後は、9組からの申込みを、すでに申告者の予約が入っているという理由で断っている。 ○一つしかバンケットがない当方の場合、軽率に都合のいい日を予約し、軽々にキャンセルされると実被害が大きいので、10万円にはそれを予防するという意味がある。 ○事実関係として、当方の担当者は、申告者と婚約者が来られたときに、規約を読んでちゃんと口頭で説明したと言っている。 ○10万円は予約金だと考える。
<p>申告者の主張についての反論</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者契約法にいう平均的損害について何をもって平均的損害と言うか。大きな結婚式場やホテルと当方のような小さなところの損害は違うと思う。平均的損害をどう考えるかについては、判例で蓄積されていくものだと思うので、裁判所で論争した方がいいと思う。 ○社団法人日本ブライダル事業振興協会の共通約款では、180日前までは50%返すという規定もあるが、宴会場がたくさんあれば、180日前であれば何とかなるかもしれないが、宴会場が一つしかない当方にはそぐわない。 ○東京地裁判決事例（平成17年9月9日東京地裁判決：平成17年（レ）67）については、事案の相違、攻防の仕方もあると思うので、一つの裁判例を先例とするのは納得できない。 ○規約、契約書の写しと領収書を渡していなかったという担当者のミスはあったが、そのミスをとらえて、説明も受けていないので返金してくれといわれるのでは担当者もかわいそうである。 ○申告者が予約していた平成21年1月10日に、最終的に別の披露宴が入ったのか事実確認はしていないが、結果的に、その日に披露宴が入っていたとしても実被害は出ている。提携している貸衣装屋でも費用が発生している。
<p>希望する解決内容</p>	<p>大阪府消費生活苦情審査会の調停手続に不信をもっているわけではないが、本件については、司法の場で、宣誓した上で真実を証言してもらう形で決着をつけてもらいたい。</p>

「結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案」の処理経緯

開催年月日	会議名	内容
平成 21 年 2 月 17 日	第 1 回調停	<ul style="list-style-type: none">・ 申告者事情聴取・ 相手方事情聴取