

トラブルになってからでは遅い！結婚式トラブルへの備えとは —「キャンセル料」「打合せ不足」に関するトラブルが後を絶ちません—

全国の消費生活センター等には「結婚式」をめぐる消費者トラブルは、過去5年間毎年1,000件以上寄せられており、昨年度も1,600件を超えています¹。具体的なトラブル内容としては「申込金が返金されない」等、契約段階でのトラブルや、契約後の打ち合わせ段階、そして、「担当者の手違いで当日の料理が打ち合わせと違った」等、結婚式当日のトラブルに関する相談などさまざまな場面のものがあります。中でも多いのは、「契約・解約」に関する相談で、全体の9割近くを占めています。キャンセル料については、事業者から請求された金額が高すぎるとして裁判になったケースも複数ありますが、キャンセル料条項が定める金額が問題となった近年の裁判の流れを見ると、消費者側の主張が認められることが難しい状況となっている²ため、キャンセルという事態に至らないよう未然にトラブルを防ぐことが重要です。

そこで、まずはこうした解決の難しさやどのような場合にトラブルが起きやすいか等を踏まえつつ、契約時に慎重な検討を行ったり、担当者との意思疎通をしっかりと図ったりするなど、具体的なトラブルの実情を周知するとともに、関係機関に要望と情報提供を行います。

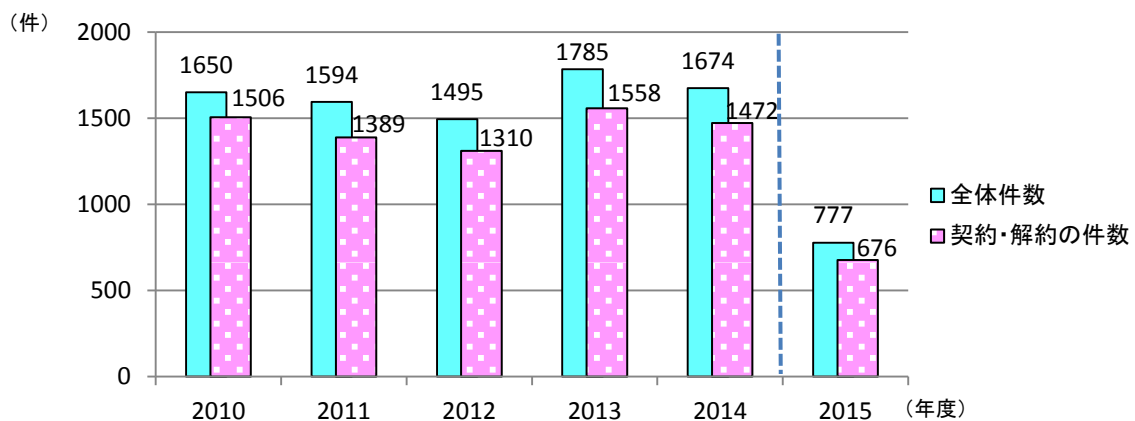


図 結婚式の相談件数と契約・解約に関する相談件数

¹ 2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

² 適格消費者団体（以下、消費者団体）が提起した、結婚式場が使用する解約金条項が消費者契約法第9条1号に違反するかどうか争われた差止訴訟において、京都地裁は、「平均的な損害」には逸失利益が含まれ、本件キャンセル料は損益相殺後の逸失利益を下回っているため、本件キャンセル料条項は法第9条1号により無効となる部分を含むものとはいえないとした（京都地判平成26年8月7日）。消費者団体は控訴したが、大阪高裁は控訴を棄却（大阪高判平成27年1月29日）、上告受理申立をするも、最高裁は上告不受理の決定をした（最決平成27年9月2日）。

1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

（1）強引な勧誘、申込金が返還されなかった事例

【事例1】長時間の勧誘を受け契約。翌日キャンセルを伝えたのに、「内金」が返金されない

結婚式場の説明を受けに2人で出向いた。結婚式場の説明を聞くのは初めてであることに加え、約5時間もの説明を聞いて疲れたところで、「今日中の契約ならこの金額だが、明日以降になると100万円は高くなる」と言われた。冷静な判断ができず、言われるがまま契約して、内金20万円を支払い帰宅した。翌日になって、契約を焦ってしまったのではないかと後悔し、夕方頃式場にキャンセルを伝えた。担当者からは「内金は返金できない」などと言われたが、契約時に口頭でのそのような説明は受けていない。契約書面は渡されたがキャンセル規定は確認していなかった。契約の翌日にキャンセルを伝えているので、内金を返金して欲しい。

(30歳代、女性、無職、神奈川県、2015年6月受付)

（2）契約直後のキャンセル料に関するトラブル

【事例2】契約成立の時期や解約料に関する説明がなかった

2カ月前、ウェディング会社の店舗に出向いた。内金5万円を支払う際「キャンセルの場合は返金する。まだ正式な契約ではない」と口頭で説明された。2週間前に衣装合わせに出向き、衣装の申込書にサインした。その後、家庭の事情で、3日前に電話でキャンセルを申し出たら、「ウェディング費用42万円と衣装代45万円の契約だが、現時点のキャンセルだと衣装代の半額のキャンセル料が発生する」と言われた。正式な申し込みはしていないと主張したが、「申し込み後に何らかの書類にサインをすると正式契約となる」と言われた。そのような説明はなく、突然請求されたキャンセル料に納得できない。

(30歳代、男性、給与生活者、埼玉県、2015年4月受付)

【事例3】1年以上前のキャンセルなのに高額なキャンセル料を請求された

1年半後の挙式のための結婚式場を探しに2人で出かけた。最初に行った式場で「今日申し込めば、約300万円の総費用が約230万円になる」と提示された。「一晩考えたい」と言っても、「今日でなければだめだ」と言われ、契約することにした。申込金としてその場で20万円をクレジットカードで決済した。その後他の式場も回り、別のところに決めたため、契約した式場にキャンセルを申し出た。担当者からは「申し込み当日からキャンセル料は申込金の100%という規定なので、申込金は返還しない」と言われた。申込金を返して欲しい。

(20歳代、男性、給与生活者、三重県、2015年5月受付)

（3）詳細な打ち合わせ後の見積もりに関するトラブル

【事例4】契約時の見積もりより100万円も高額になった。契約をやめたい

7カ月後の結婚式に向けて2人で式場の見学に行った。その場で見積もりをしてもらおうと、キヤンドルサービスやビデオ、ウェディングドレスの一般的なレンタル代金を含め総額300万円になると説明があった。今日中に契約すればドレス代金が20万円割引になると勧められ、契約し、申込金の10万円を振り込んだ。しかし、打ち合わせを進めていくと、結婚式で流す音楽の著作権

料7万円が別途かかることやビデオはエンドロールだけになる等、これまでの説明にはなかった話が出てきて、最終的には契約時の見積金額より100万円も費用が高くなった。不審に思うのでキャンセルを考えているが、キャンセル料がどうなるか心配だ。

(30歳代、男性、給与生活者、東京都、2015年4月受付)

(4) 結婚式当日のサービスに関する事例

【事例5】式当日打ち合わせ通りのサービスが行われず大変迷惑した

打ち合わせの時、温かい料理を出せると説明されていたが、結婚式当日は冷めた料理が運ばれた。飲み物もソフトドリンクを含めて十数種類用意することになっていたが、乾杯の時になって、ビールとワインのみと言われた。アルコールを飲めない人にソフトドリンクが行き渡らず、急ぎょ追加で準備されたが、お代わりはできなかった。また、招待客数が多かったのも、オープンテラスの扉を開放し広々とした雰囲気にすると言われていたが、当日は終始扉が閉まったままだった。披露宴後、招待客から苦情の声もきかれた。打ち合わせの時の説明と当日のサービスが大きく違い、納得できない。

(30歳代、男性、給与生活者、福岡県、2015年4月受付)

2. 相談事例からみる問題点

＜結婚式にまつわる契約の特徴＞

結婚式にまつわる契約では、通常の消費者契約とは異なる以下のような特徴があり、これらがしっかり認識されてないことから生じるトラブルが多くみられます。

- 消費者にとって非日常的な契約であり、式場からせかされる等によって冷静さを失いがち。
- 一般的に契約締結から当日までの期間が長く、契約が終了するまでに予期しないことが起こったり、打ち合わせを重ねる中で式場への不信感等が生じたりすることがあり、キャンセルに至ってしまう可能性がある。
- 式場の担当者と多くの点について打ち合わせる必要があり、しっかりと意思疎通がなされていないと、結婚式当日のトラブルにつながってしまう可能性がある。

具体的な問題点としては、以下の通りです。

(1) 「割引は今日だけ」など、急がされるままに十分な検討をせず契約

各式場で行われているウェディングフェアなどに「ちょっと参加するだけ」という気持ちで出向いたにも関わらず、長時間の勧誘を受け、契約するまで帰らせてくれなかったというケースが見られます。また、「今申し込まなければ良い日取りは埋まってしまう」、「今日なら特別価格が適用できる」など、日にちや具体的なプランが定まらないまま、契約を急がせるような勧誘行為が問題となる事例もあります(事例1、3、4)。

(2) 申し込み時に、返金に関する説明がないまま申込金等の名目で金銭を支払う

「日程を確保するため」などと言われて、申し込みの時に金銭の支払いを求められることが多く(申し込み時に請求される金銭の名称は、式場によって「予約金」「申込金」「内金」「手付金」等さまざまです)、この金銭が返還されるかどうかについて、式場の説明が十分でないためにトラ

ブルが生じている事例が見受けられます（事例1）。

（3）キャンセル料がいつから、どのくらい発生するのか十分に説明がなされていない

キャンセル料については、契約書の中の項目として記載されていることが一般的です。しかし、「契約締結時に口頭での説明がされなかったためトラブルが生じた」、という相談が多く寄せられています。また、そもそもキャンセル条項が記載された書面が渡されず、いつの段階で契約になっているかも分からないまま、キャンセルの段階になっていきなり高額なキャンセル料を請求されたという事例も見られます（事例2）。中には、挙式の1年以上前に契約し、数日以内にキャンセルしたにもかかわらず、高額なキャンセル料を請求されたという事例もあります（事例3）。

（4）契約当初の見積もりと、ある程度結婚式の希望が出そろった際の見積もりが異なる

一般的に、結婚式は、式場の担当者との打ち合わせを重ねながら、料理・衣装・会場アレンジなどの契約内容が具体化され、最終的な契約金額が確定してきます。契約当初の段階では漠然としたイメージでの費用が算出されるため、打ち合わせを重ねるごとに費用が高額になってしまう傾向があります。このため、契約時に出してもらった見積もりを大きく超えたことによってトラブルになっているケースもあります（事例4）。

（5）担当者との意思疎通がうまくいかずにトラブルになることがある

結婚式当日に、当初の打ち合わせとは異なる料理が出されたり、思っていたものとは異なる進行が行われたりするなど、思わぬトラブルに見舞われたという相談もあります。これは、担当者や当日スタッフのミスのみならず、打ち合わせ段階で担当者と消費者の意思疎通がうまくできていないことにも起因していると思われます（事例5）。

3. 消費者へのアドバイス

（1）契約を急がされてもその場でサインをしたり申込金を支払ったりしない

結婚式場は非日常的な空間であるため、ウェディングフェア等で式場の見学をするとつい気分が盛り上がってしまいがちです。しかし、結婚式の契約は最終的には数百万円にもなる高額な契約であること、申込金として支払った金銭が返金されない等のトラブルも多いことから、より慎重な対応が求められます。「この式場以外考えられない」という場合以外、急がされてもその場で契約しないようにして、まずは持ち帰ってしっかり検討しましょう。

（2）お金を払う時は、支払う目的、返金の有無をしっかりと確認しましょう

「式場を押さえるため」等に金銭を支払うことになった場合、その時点で契約成立となるのか、キャンセルした場合には返金されるのか、などを確認しましょう。相談事例からは申込金、予約金、仮押さえ金、内金、手付金など様々な名前で説明されていることがうかがわれますが、返金される性質のものかどうかを支払う前に確認することが重要です。

（3）契約を締結する前に、契約の成立時期や、キャンセル料がいつどのくらいかかるのかを確認しましょう

①契約の成立時期、キャンセル料の発生時期・金額の確認

結婚式に際して「キャンセル」という言葉を出すことは「縁起でもない」と思われがちですが、後のトラブルを避けるためにも、契約をする前に、いつから契約が成立するのか、キャンセルした場合のキャンセル料が、いつの時点で、どのくらいかかるのか、契約書の記載をしっかりと確認し、担当者にも直接確認しましょう。

②キャンセル料の内訳の確認

実際にキャンセル料が発生した場合には、その内訳も確認しましょう。キャンセル料が、事業者が受ける「平均的な損害」の額を超えるものである時は、消費者契約法第9条1号³により、キャンセル料条項の一部を無効とできる可能性があります⁴が、実際に無効とできるかどうかは個別の事案ごとの判断になりますので、やはり事前にキャンセル料を確認し、納得して契約することが重要です。

(4) 担当者に式の具体的なイメージや予算を伝え、こまめに概算を出してもらいましょう

気がついたら予算を大きくオーバーしてしまったということにならないよう、結婚式に向けた打ち合わせの最初の段階で、出来る限り式の具体的なイメージ、出せる予算等を担当者に伝えておくとともに、こまめに見積もりを出し直してもらい、常に最新の支払総額を把握しておくようにしましょう。

また、契約をする前に、当該式場での最高価格帯がどの程度で、どのような内容の式なのかを聞くのもよいでしょう。

(5) 担当者との意思疎通を積極的に図り、信頼関係を高めましょう

「温かい料理を出せると説明されていたのに、式当日に冷めた料理が運ばれた」、「オープンテラスの扉を開放しておく話だったが、式当日は終始扉が閉まったままだった」というように、式当日に担当者が事前の打ち合わせ通りに対応してくれなかった事例も散見されます(事例5)。

打ち合わせの中で料理の内容や式の進行等について適宜確認していくようにしましょう。また、疑問に思うことはその都度担当者に伝えて疑問点を解消することで、あいまいな点を残したまま挙式当日を迎えることのないようにしましょう。

(6) 事業者とトラブルになった場合には、消費生活センターに相談しましょう

キャンセル料やサービスの提供について事業者とトラブルになった場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

³ 消費者契約法第9条1号：消費者契約（消費者と事業者間との契約）における、「解除の際に消費者が支払う違約金等」を定める条項の額が、同じ条件・同じ種類の消費者契約の解除に伴ってその事業者が生ずると考えられる「平均的な損害」の額を超えている場合は、その超える部分について条項を無効とする規定

⁴ 東京地裁平成17年9月9日判決（確定）：挙式予定日の1年以上前にキャンセルを申し出たところ、式場側は申込金10万円は取消料として返金できないとした。裁判所は、1年以上前にキャンセルされた場合は、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ないとして、取消料条項を消費者契約法第9条1号により無効であると判断した。

4. 業界への要望

結婚式に携わる様々なトラブルが寄せられていることを踏まえ、結婚式に関わる全ての事業者に対して以下の通り要望します。併せて、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のため、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会に業界への周知徹底を求めます。

- 申込金等の返金の有無や解約料、契約の成立時期について、事前に書面を渡して十分な説明を行うなど、契約に際してのトラブルを防止するために必要な情報提供を行うこと。
- 結婚式のサービス内容、式の進行について事業者側から詳細に説明し、併せて最新の見積金額を適宜伝えたりする等、消費者に分かりやすい丁寧な情報提供を行うこと。

【情報提供先】

- ・消費者庁消費者政策課
- ・内閣府消費者委員会事務局
- ・経済産業省商務情報政策局サービス産業室

結婚式の契約を行うにあたってのチェックポイント

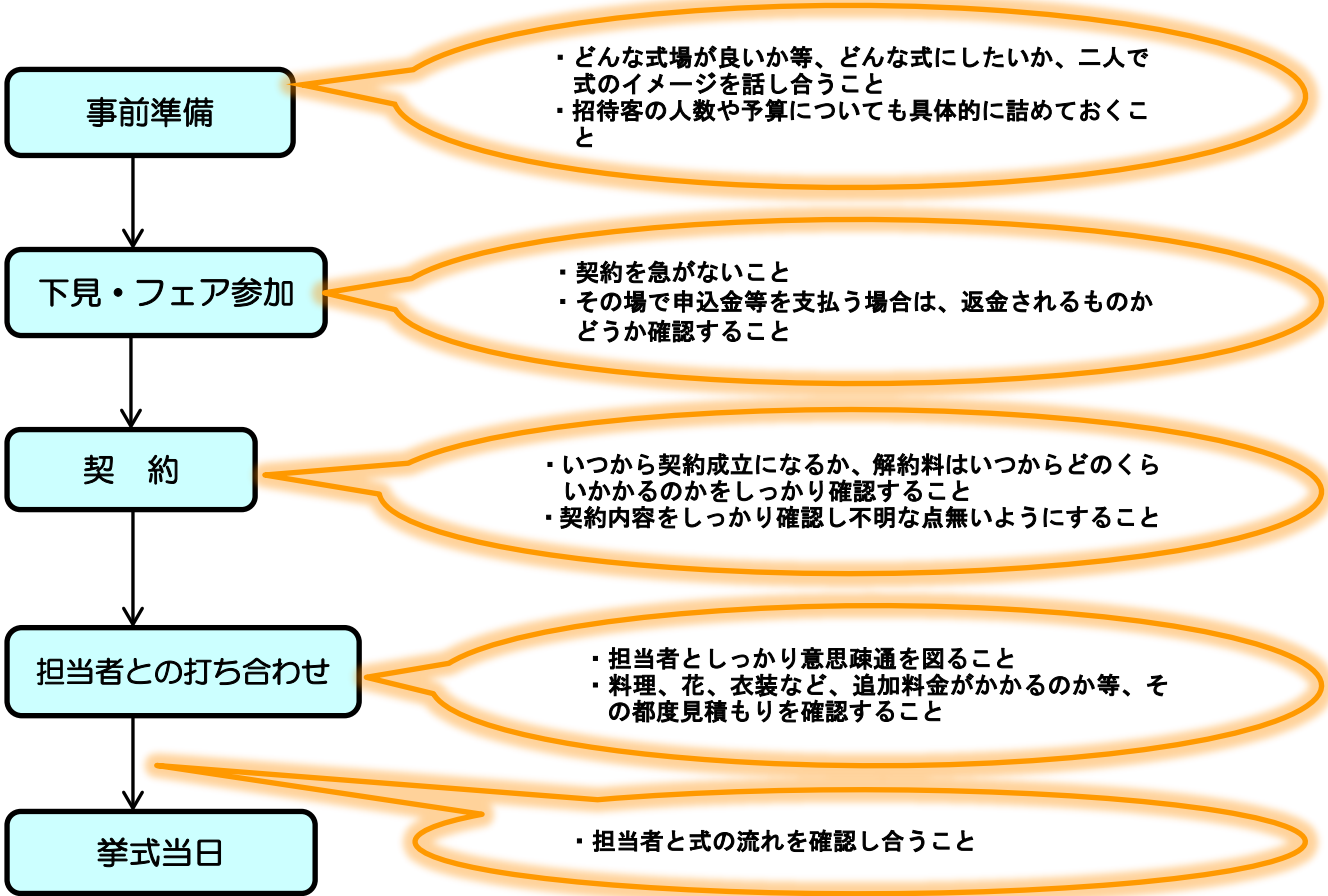
結婚式は2人にとって大きな契約行為となります。特に若いカップルの場合、自ら署名・押印して契約をすること自体初めてかもしれません。そのような中いきなり高額な契約をするわけですから、不安な気持ちに駆られてしまうのは当然です。しかし、これからの長い共同生活の中で、いくつもの契約をしながら社会生活を営んでいくことを考えれば、自立した消費者として責任をもって契約することを学ぶ良い機会ともいえます。

契約は、当事者の合意によって成立し、原則としてその内容を守らなければなりません。もし、守れなくて相手に損害を与えてしまった場合、損害の賠償を請求されることもあります。

そのため、結婚式の契約にあたっては、担当者のセールストークや式場の雰囲気にもまれて安易に契約したりせず、他の式場と比較しながらじっくり考えることを心掛けてください。また、キャンセルするとどのくらいキャンセル料を取られるのか等、契約内容の確認を怠らないようにしましょう。

結婚式の契約は「パートナーと話し合っ、確認し合ってから」が鉄則です。

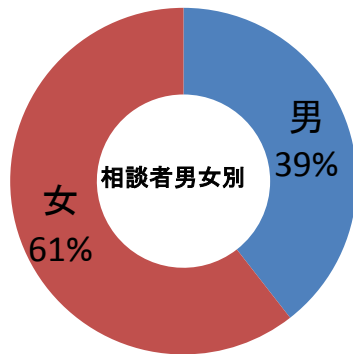
<主なチェックポイント>



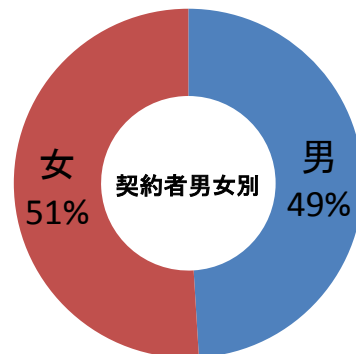
(参考) PIO-NET¹における結婚式に関する相談情報詳細

1. 相談者・契約当事者の属性

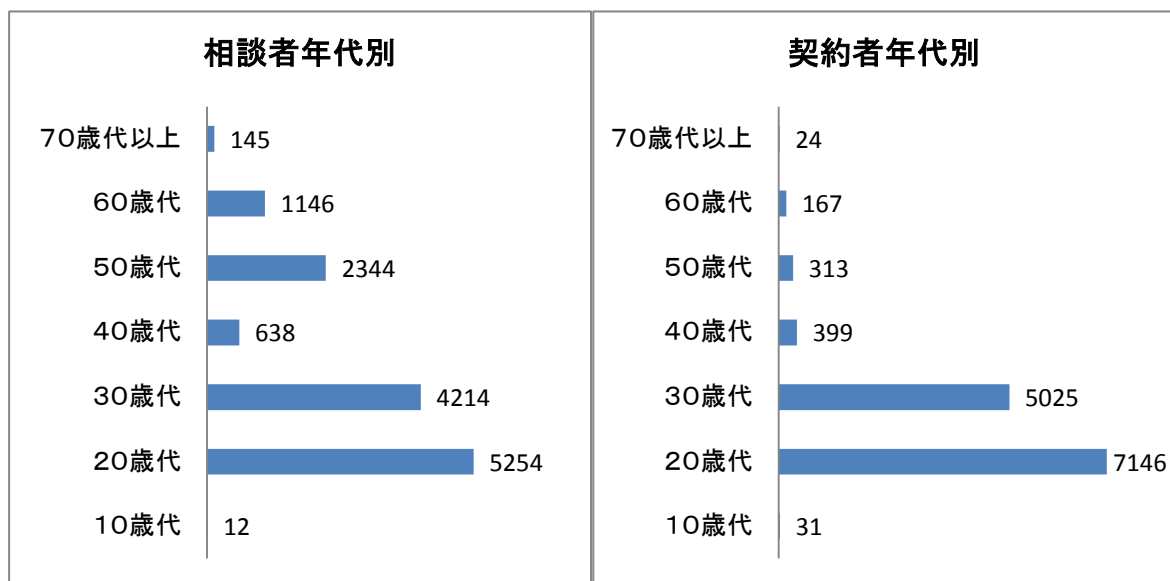
契約当事者はほぼ半々ですが、相談は女性からのものが61%となっています。



(n=14,603、不明・団体等を除く)



(n=14,355、不明・団体等を除く)



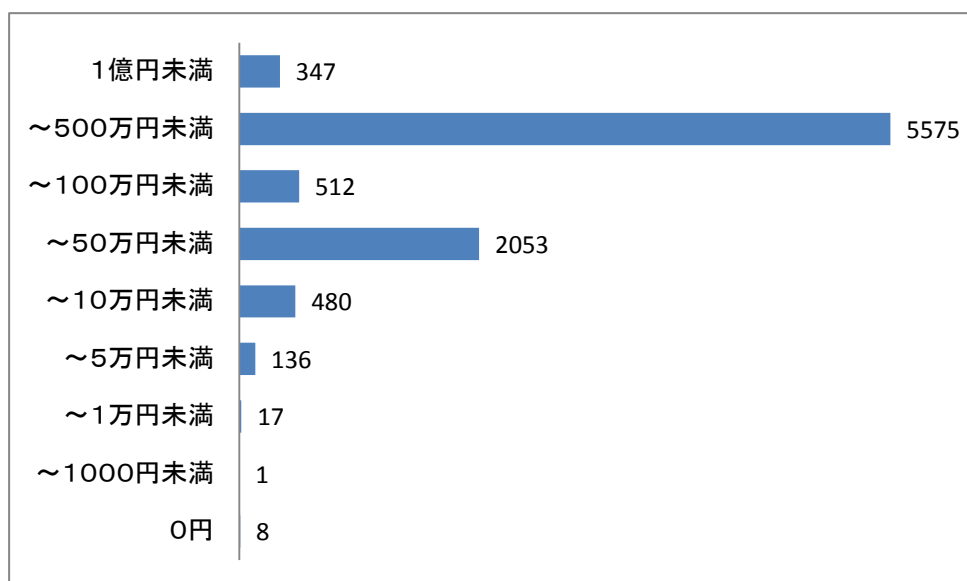
(n=13,753、無回答を除く)

(n=13,105、無回答を除く)

年代別のデータを見ると、契約当事者は20歳代と30歳代が9割以上となっています。一方、相談者の年代では、当事者の親世代と思われる50歳代、60歳代以上からの相談が全体の4分の1を占めています。

¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと（2015年10月16日までのPIO-NET登録分）

2. 契約購入金額別件数



(n=9,129、無回答を除く)

契約購入金額は100万円以上500万円未満の件数が最も多くなっている。平均契約購入金額は約196万円である。