

特集
3

安心・信頼の向上をめざす 業界団体の取り組みと課題

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会

業界唯一の公益法人として

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会(以下、BIA)は、1995年に通商産業省(当時)の許可により設立され*¹、2012年に公益社団法人に移行したブライダル業界唯一の公益法人です。「ブライダルコーディネーター技能検定」の指定試験機関として国家検定を実施、未婚化対策や結婚喚起活動のほか、ブライダル業界の健全化に向けた活動を行っております。

結婚式は、新郎新婦にとってほとんどが初めての経験であり、その契約は高額な「かたちの見えない」契約となります。したがって、事業者としては、契約時に、契約条件等についての十分な説明や、サービス内容等の詳細な説明が必要となりますが、残念ながらさまざまなトラブルが発生しており、消費生活センター等にも相談が寄せられています。2015年には、国民生活センターから「結婚式にかかわるトラブル防止について(要望)」が公表され、BIAとしても、会員企業のみならず業界全体に向けた研修会を開催するなど、注意喚起を行ってまいりました。

2019年4月からは、さらなるブライダルサービス向上を目的とした「ブライダルサービス宣言認証制度」を新たにスタートしました。結婚式にかかわるトラブルによる、業界の信用失墜ならびに結婚式離れの加速を改善させ、業界全体の信用アップをめざしております。

「ブライダルサービス宣言 認証制度」とは

この制度は、BIAが制定した「ブライダルサービス宣言」の趣旨に賛同し、宣言を遵守することを誓約した事業者を「ブライダルサービス宣言遵守事業者」としてBIAが認証するものです。BIA会員のみならず、この趣旨に賛同する事業者から広く募集しており、2019年10月1日現在で、29企業210事業所を認証しています*²。

ブライダルサービス宣言は、新郎新婦が契約から結婚式当日まで安心してブライダルサービスを受けていただくための行動指針として、BIAが策定し公表するものです。宣言では、契約時の説明責任、提供サービス、料金体系の明確化、法令遵守、企業として果たす役割を明確にしています(表)。

また、BIAがブライダルサービス宣言遵守事業者として認証した「ブライダルサービス宣言認証事業者」には「宣言証明」および「宣言マーク」(表)の使用を認めています。

「結婚式・披露宴会場における モデル約款」について

BIAでは、1997年度に消費者と事業者双方の利益を考慮した「結婚式・披露宴会場における共通約款」を策定しました。その後、2008年2月には「消費者契約法の施行に係る結婚式場・披露宴会場約款の見直しに関する調査研究」

* 1 設立当時の団体名は「日本ブライダル事業振興協会」

* 2 <https://www.bia.or.jp/ブライダル業界の皆さま/ブライダルサービス宣言認証事業者一覧/>

表 ブライダルサービス宣言(一部抜粋)

1 行動原則

私たちは、ブライダル事業の社会的意義を自覚し、誠実で公正な事業活動を通じて地域社会の発展に寄与し、社会にとって有用な存在であり続けます。

2 新郎・新婦への十分かつ適切な情報提供について

- ①ホームページ、営業用パンフレット、広告又は宣伝等において、不当表示・虚偽表示や過大な値引き及び景品等の提供は行わず、新郎・新婦が安心して商品・サービスを選択できるよう努めます。
 - ②常に適切な営業活動を行い、公正かつ自由な競争の確保に努め、同業他社に対する誹謗中傷、その他法令違反や反社会的行為は行いません。
 - ③提供する商品・サービスについては、その内容や価格が明記されたパンフレット及び価格表等の資料(以下、「パンフレット及び価格表等」といいます。)を必ず提示します。
 - ④パンフレット及び価格表等は、明確かつ平易な表現により、新郎・新婦にとって分かりやすい内容となるよう努めます。
 - ⑤新郎・新婦の要望を誠実に受け止め、必要事項や注意事項、適応条件等、認識の齟齬をきたさないよう分かりやすい見積書を作成し、説明の上お渡しします。
 - ⑥主要な契約内容は、契約締結前に約款等をもって明示します。
- 加えて以下の項目については、担当者より口頭にて説明します。

- ・契約成立の条件
- ・キャンセル規定(申込金・内金の取り扱い含む)
- ・利用制限(持ち込み料等)
- ・禁止事項

- ⑦契約締結の判断を求める際には、新郎・新婦の意思を最大限に尊重します。
- ⑧契約締結後の打ち合わせ等によりサービス内容・金額に変更がある場合は速やかに説明を行うとともに、見積書を再発行します。
- ⑨疑問や不明な点については、親身になって対応します。

3 関連法令の遵守

ブライダルサービスを提供する上で必要な、消費者契約法や個人情報保護法をはじめとする関連法令等を遵守します。

(中略)

6 トラブル・苦情への適切な対応

- ①新郎・新婦、利用者からトラブル・苦情等の相談があった場合は、誠実に相談に応じ、速やかにその解決に努めます。
- ②BIA及び消費者センター等の外部団体よりトラブル・苦情等の相談があった旨通知を受けた場合、速やかに解決に努めます。
- ③従業員教育を徹底し、トラブルの発生を防止するとともに、トラブル対応の社内体制とフローを整備します。

(以下省略)

〈ブライダルサービス宣言〉全文はこちら→ <https://www.bia.or.jp/ブライダル業界の皆さま/ブライダルサービス宣言/>

として、有識者および業界関係者で構成される委員会を設置し、消費者契約法をはじめ、その他新法に対応した「結婚式場・披露宴会場におけるモデル約款」として見直しを行い、会員企業に報告書を配布、説明会等を実施してきました*3。

この約款は、会員を中心とした事業者が約款を作成する際の参考となるモデルとして策定したもので、モデル約款に記載されている解約料等金等は策定時における各事業者からのアンケート調査結果等を参考にしています。モデル約款を元に約款を作成する際の具体的な日時や料金は各事業者で設定し、解約料金については各事業者で算出した平均的な損害額を根拠とするよ

う求めています。

なお、モデル約款にはよらず、事業者が独自の約款を作成しているケースもありますので、契約の際には十分に約款の内容を確認されることをお勧めします。

今後、BIAは、業界を代表する団体として、モデル約款の考え方を業界内へ浸透させること、および消費者契約法等の改定を受け、さらに消費者にご理解いただけるモデル約款への見直しなどを検討してまいります。

図 宣言マーク



*3 公益社団法人日本ブライダル文化振興協会「結婚式場・披露宴会場におけるモデル約款」
<https://www.bia.or.jp/wp-content/uploads/2017/03/c9266f05bfd4ad4f5716f6e78044f379.pdf>