

結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件

報告書

(大阪市消費者保護審議会)

平成 22 年 2 月

目 次

◆平成20年度第1・3号案件 編

第1 紛争案件の概要

- 1 当 事 者 1
- 2 紛争の概要 1
 - (1) 申出人 A
 - (2) 申出人 B

第2 審議会における処理の経過と結果

- 1 処理の経過 2
 - (1) 申出人 A
 - (2) 申出人 B
- 2 あっせんにおける当事者の主張 3
 - (1) 申出人Bの主張
 - (2) 相手方Xの主張
- 3 あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方 4
 - (1) 本件契約締結過程の問題点
 - (2) あっせんの考え方について
- 4 あっせんの結果成立した合意内容 7

資 料

- 大阪市消費者保護審議会苦情処理部会委員名簿（別紙1） 8
- 「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」処理経過（別紙2） 9

◆平成20年度第2号案件 編

第1 紛争案件の概要

- 1 当 事 者 10
- 2 紛争の概要 10

第2 審議会における処理の経過と結果

- 1 処理の経過 11
- 2 あっせんにおける当事者の主張 11
 - (1) 申出人Cの主張
 - (2) 相手方Yの主張
- 3 あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方 12
 - (1) 本件における争点
 - (2) 争点についての本苦情処理部会の法的見解
 - (3) 補足
- 4 あっせんの不調 16
 - (1) あっせん案における考え方
 - (2) あっせん案の具体的内容
 - (3) 手続きの終了

第3 今後の課題等について

- 1 勧誘における問題 17
- 2 見積額における問題 18
- 3 契約締結時の問題 18

資 料

- 大阪市消費者保護審議会苦情処理部会委員名簿（別紙3） 19
- 「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」処理経過（別紙4） 20

第1 紛争案件の概要

1 当事者

申出人Aは、年齢23歳の女性である。

申出人Bは、年齢35歳の男性会社員である。

相手方事業者（以下「相手方X」）は、東京に本社を置き、いわゆるハウスウェディング形式の結婚式及び披露宴のサービスを提供する法人である。大阪市に施設を有している。

2 紛争の概要

(1) 申出人A

申出人Aは、平成20年2月10日に、挙式予定日平成21年2月1日の婚礼について、相手方Xに希望を伝え、担当者から衣装や装花等について説明を受けたうえで、約200万円の見積りの提示を受け、2月18日付けで申込金10万円を支払った。

見積書をよく見ると、希望していたお色直しのドレスが含まれていないことに気が付き、心配になったので再度詳しい見積りをもらおうと、当初の見積り時には説明のなかったケーキ装花料やヘアメイクリハーサルの料金などが含まれており、また、ドリンク代にランクがあることについてもはじめて説明を受け、約100万円も高い300万円近い金額の見積書が提示された。驚いてキャンセルを伝えたと、申込金は全額返金できないと言われたため、平成20年2月27日に大阪市消費者センター（以下「消費者センター」という。）に相談をし、書面により申込金の返金を求めたが、相手方Xから返金できないと回答があった。

消費者センターがあっせんを行い、申込金を支払う前に相手方Xが提示した見積り金額と後日の提示額に大きく差があることは、契約そのものの有効性が疑問であり、少なくとも不実告知として消費者契約法に基づき契約を取り消し得るものであること、挙式の1年近く前の解約であるにもかかわらず申込金全額を返金しないとするのは、消費者契約法が定める平均的損害額を超えるものであることを指摘し、返金を求めたが、相手方Xは応じなかった。

また、平成20年5月8日付けで、相手方Xに対し消費者センターへの出頭を求め、あらためて問題点を指摘し返金を求めたが、平成20年7月14日に「当初に提示した見積書は申出人Aの希望を受けて作成し十分に説明したものであるため、返金には応じられない。」とする最終的な回答が相手方から示され、消費者センターによるあっせんは成立しなかった。

(2) 申出人B

申出人Bは、平成20年7月19日に、挙式予定日平成20年12月14日の婚礼について、平均的な見積り金額であるとして、約160万円の提示を受け、さらに年内挙式の特典とのことで約80万円の割引提示を受けた。他社は150万円の見積りだった

ので、その日（7月19日）に申し込み、7月22日に銀行振り込みで申込金10万円を支払った。

その後、8月3日のウェディングドレスの打ち合わせで、見積書には15万7500円と記載されているにもかかわらず、示されたカタログには20万円以上のものがほとんどであり、21万円のものに契約することとなった。また、8月13日に行ったブライダルフェアでは、見積書に記載された単価1万5000円の「特別コース」の料理の展示がなく、それよりも高額なものばかりであるなど、当初に提示を受けた見積り金額の内容は、平均的なものではなく最低限度のものであることがわかった。

相手方Xに苦情を申し出たが対応に納得がいかないため8月31日に解約を申し入れたところ、申込金10万円は契約取消料として充当し、さらに貸衣装キャンセル料として3万1500円を請求する書面が相手方Xから送付された。消費者センターの助言により、書面で申込金の返金を求めたが、相手方Xから返金できないとの回答があった。

消費者センターがあっせんを行い、申込金を支払う前に相手方Xが提示した見積り金額が実際の金額とは大きく違っていることは、契約そのものの有効性が疑問であり、少なくとも不実告知として消費者契約法に基づき契約を取り消し得るものであることを相手方Xに指摘して返金を求めたが、相手方Xはこのあっせんに応じなかった。

平成20年10月9日には、検討したが返金には応じられないとする最終的な回答が相手方Xから示されたため、消費者センターとしてはこれ以上のあっせんは困難であると判断された。

第2 審議会における処理の経過と結果

1 処理の経過

(1) 申出人A

大阪市長から大阪市消費者保護審議会（以下「審議会」という。）へ案件の付託を受け、平成20年11月7日付けで11月17日を第1回あっせん期日とする通知書を相手方Xに送付したところ、相手方Xは申出人Aに対して、申込金10万円のうち7万5000円を返金する旨の提案を期日外で直接行った。

既に、「あっせん・調停通知書」を当事者あて送付し審議会によるあっせんを行うこととしていたため、申出人Aに対し、相手方Xから期日外で解決案が提示されたこと、また、相手方Xから提示された解決案を応諾するか否か、あっせんの場で明らかにするよう要請したが、申出人Aは当審議会の求めに応じることなく、相手方Xが提示した解決案に合意することとした。

その後、平成21年1月26日付けで申出人Aから「あっせん・調停取り下げ書」の提出があったため、当該紛争案件に係るあっせんは行わないまま終了することとなった。

(2) 申出人B

当審議会への付託とあっせん期日の通知が相手方Xに対してなされたのを受けて、相手方Xから申込金10万円のうち7万5000円を返金する旨の提案があり、申出人Bに伝えてもらいたい旨審議会事務局へ連絡があった。

そこで第1回あっせん期日で、大阪市消費者保護審議会苦情処理部会（以下「苦情処理部会」という。）担当委員から申出人Bへの事情聴取を行った際、相手方Xから示された解決案を伝えた。しかし申出人Bは、申込金全額を返還してもらいたいとの意向であった。

第2回あっせん期日に、相手方Xの副支配人から事情聴取を行った。これに先だって、事務局から相手方Xに、相手方Xが示した解決案に対して申出人Bは応諾できず、10万円全額の返還を求めているとその意向を伝えた。これを受けて、相手方Xから期日前に10万円全額の返還に応諾する旨の連絡が事務局にあった。第2回あっせん期日は、これらの経過を経て開催された。すでに相手方Xは申出人Bの希望する申込金10万円全額の返還に応じる旨の意向を示していたので、第2回あっせん期日では、個別事案の解決に留まらず、同種紛争を招来しないため、相手方Xの勧誘過程の問題点とその改善について、委員から相手方Xへ指摘するという展開になった。

第2回期日において相手方Xは申込金を全額返金して解決するという意向であったので、申出人Bと相手方Xは、平成21年1月29日合意書に調印して、本件は解決することになった。

2 あっせんにおける当事者の主張

(1) 申出人Bの主張

申出人Bは、2社の結婚式場の見学を予定しており、その価格の比較をしたいので、平均的な内容のサービスを前提にした見積りをお願いしていた。その結果、当日に申し込みをすれば割引特典約80万円が使えて、見積額約160万円のサービスが80万円程度で受けられることから、相手方Xとの契約をすることにした。

ところが、後日の打合せにより明らかになったところでは、見積金額での料理は最低ランクのもの、衣装も披露宴用のカラードレスは含まれていなかったり小物の料金が次々と嵩むことから、平均的な結婚式をしようとすれば、到底当初見積りではできないことが明らかとなった。

その意味では、当初の見積りは割安感を持たせるためのものであり、見積金額は実際の金額と大きく異なっており不実告知に該当するというのが申出人Bの主張である。

(2) 相手方Xの主張

結婚披露宴に標準的なものや平均的なものはない。だからそのような見積りを提示することはできない。結婚披露宴の費用というのは、実際に申し込んでもらってから打合せを通じて具体的に決まっていくもので、最初から確定させることはできないものである。

会社としてはスタッフに教育をして、見積りについてはお客様のニーズに沿った内容とするよう指導している。本件契約では顧客のニーズに沿った見積りとはならなかったようで、スタッフの対応に問題があったかもしれない。実際には、本件のようなトラブルは少ない。

申込金のうち7万5000円を返金するという提案は、人件費等の実費を控除した金額を返金するという趣旨である。

3 あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方

(1) 本件契約締結過程の問題点

(ア) 法的問題点の概要

本件では、披露宴の内容などが十分特定できていないまま見積書が作成されており、後日、内容について打合せを重ねていくにつれ、どんどん費用が嵩んでいき、当初の見積りが最低ランクのものであることがわかったということがトラブルの発端になっている。

法的な問題点としては、次のような点がある。

- ① 契約申込金10万円を支払って申込書に署名しているが、十分な打合せに基づかないまま作成された見積書による金額を前提にした申し込みであり、果たして契約内容の特定が不十分な状態で契約が成立したと評価できるのであろうかが問題となる。
- ② 見積書に示された金額が、最終確定までに打合せを通じて変動することが予定されているにしても、標準的な披露宴ではなく、最低ランクの披露宴の内容での価格である場合、申出人Bには錯誤が認められ、契約は無効となるのではないか。
- ③ 錯誤は、申出人Bの認識の点から、実際のものとは申出人Bが期待していたものとの間に齟齬があったことについて法的評価する概念であるが、そのような申出人Bの錯誤（誤認）が相手方X側の説明に起因するときは、同時に不実告知による取消（消費者契約法第4条）の可能性もある。
- ④ 取消料10万円が消費者契約法のいう平均的損害を超過しており、そのような違約金規定の約款は無効（消費者契約法第10条）、もしくは平均的損害を超える部分が無効（同第9条）となるのではないか

これらの法的問題点について、以下に個別に検討する。

(イ) 契約の成立について

本件と同種事案で東京地裁の下記判決が参考になるので、最初にこれを紹介する。

＜東京地判平成17年9月9日判時1948号96頁＞の概要について

平成17年5月28日の挙式・披露宴の開催を目的とする平成16年5月8日の契約申込みを平成16年5月14日に取消したことを理由とする申込金10万円の返還請求が業者によって拒絶された事例である。

争点は3個（争点1＝本件契約の成否、争点2＝本件取消料条項と消費者契約法第10条、争点3＝本件取消料条項と消費者契約法第9条1号）である。

裁判所は、「契約の成立に当たっては契約内容のすべてが確定している必要はなく、契約の重要部分が確定していれば契約は有効に成立する」との命題を立て、結婚式・披露宴開催契約の重要部分とは「特定の日時及び会場において、結婚式という儀式及び結婚の披露宴を開催するというサービスを提供すること」であると見て、本件契約の成立を認めた（争点1）うえで、本件取消料条項が違約金条項として消費者利益を一方的に害するかどうかはその定める違約金額の妥当性にかかるから、その検討は争点3の検討と実質的に異ならない（争点2）ところ、消費者契約法第9条1号の定める平均的損害として具体的な金額を見積もることのできない本件においては、同条項は同法同規定により無効である（争点3）、と判断し、業者に申込金の返還を命じた（確定）。

(注) 社会的事実としての契約締結は、一般に、1個の点ではなく、契約交渉の開始から数個・数段階にわたる合意(中間合意)の取交しを経て、最後に成熟した(すなわち法的拘束力を受けるものとしての)意思表示の合致に至る、1個の「過程」として行われる。

例えば不動産売買取引が、売渡証書・買付証書等の書面による中間合意を経てもなお契約が成立したとは考えられず、その後当事者が十分に成熟した意思をもって契約をいわば正式に結ぶに至って初めて契約が成立するものと考えられているのは、その典型的な例である。法はおよそ社会的事実を前提とし、その社会的事実の一部を法的に有意の点として抽出することによってその体系を構成するものであって、契約法理もまたその例外ではない。契約法理は、上述のような社会的事実を前提とし、契約締結過程の最後に位置する合意において初めて契約成立を見出すことができるとするのであって、それは同時に、契約締結過程途上の中間合意をもって契約が成立したと考えるような早とちりをしてはならない旨を明らかにするものである。喩えて言えば、建物建築が基礎工事完成、棟上式などの各段階を経てようやく全体の完成に至ると同様に、契約締結は、社会的事実としてはあくまで過程として存在し、法的にはその最後の終着点をもってそれありと評価されるものなのである。

かかる観点からみれば、前記東京地裁の判断枠組には、疑問があると言わざるを得ない。すなわちその判断枠組は、建物建築過程に喩えればあたかも基礎工事ができたにすぎない段階で建物が完成したと宣言するようなものであって、契約締結過程上の中間合意(あるいはそれに先立つ当初合意ないし暫定合意)と契約成立と評価するに足りるだけの合意とを混同する危険を包蔵するものであるとの危険を禁じ得ない。

婚礼挙式・披露宴契約の成立を認めるためには、単にその種のサービスを提供することの合意では足りず、細目を残してはいてもサービス全体中社会通念上主要部分と目される部分の具体的概要が定まっていること、さらに同契約が有償契約である限りは、その対価の金額がほぼ定められたこと(あるいはそれに代えて、その対価が世間相場から大きく乖離しないものであること)について、合意の成立したことを必要とするであろう。

以上のような考え方に基いて本件を観察するときは、そのいずれの事象においても、婚礼挙式・披露宴契約は、その成立を認めるに足りるまでの内容形成が行われておらず、したがって、いまだ成立したとさえ認められないのではないかとの疑いが濃厚であるように思われる。

(ウ) 錯誤無効

仮に契約が成立していたとしても、顧客側の意思表示に要素の錯誤が認められるときには、成立した契約も無効に帰する。業者側から具体的に提示された契約内容は顧客側においては自分が思っていた内容ではなかった、というのであれば、要素の錯誤による契約の無効となる。

婚礼挙式・披露宴契約は、請負契約の一種と考えられ、(イ)で述べたように、提供されるべきサービスの主要部分の具体的概要と、これに対する反対給付たる対価の金額とを、その内容の主要部分とするものである。したがって、同種の婚礼挙式・披露宴に

において通常なされるべきものと社会通念上考えられるサービス内容とこれに対して社会通念上想定される対価金額（世間相場の金額）を顧客側が予定して契約の意思表示をしたのに対し、当の婚礼挙式・披露宴契約の客観的内容がそのようなものでなく、すなわち社会通念上期待されるサービス内容とこれに対して社会通念上受忍されうる対価金額とのいずれかから乖離するものであるときは、その乖離を知っていたならば一般通常人においても当の契約を締結することはなかったであろうと認められる限り、当の婚礼挙式・披露宴契約は、たとえ成立したとしても、顧客側の要素の錯誤により無効である、と解することができる。

そこで本件を観察すると、申出人Bの場合は、標準的な披露宴の内容を希望していたが、相手方X担当者はそのような申出人Bの意向を踏まえずに、最低限ともいえる内容の披露宴を前提とした見積書を作成したものであるところ、申出人Bにおいてはこれが最低限の内容を前提にした見積書であるとは知らずに、見積書に記載された金額約160万円（特典割引価格が約80万円）で標準的な結婚式が催行できるものと誤信して契約を締結したものである。

よって、本件の場合、仮に契約が成立したとしてもその契約は顧客側の要素の錯誤により無効である、と判断するに足りる事実関係を認めることができる。もとより、もし顧客側に錯誤についての重過失が認められるときは、錯誤による契約無効の主張は遮断されるが、申出人Bの錯誤は相手方X担当者の説明が不十分であったことに起因するものであるといった事実によれば、その過失を重大な過失とまで評価することは困難である（なお、仮に顧客側に重過失ありとしても、業者側が顧客の錯誤につき悪意であった場合はもとより、顧客側の錯誤は契約相手方たる業者側の説明不十分等に起因するところが大きいと評価しうる場合には、信義則上、顧客側の要素錯誤による契約無効の主張はなおも遮断されない、と解される。）。

（エ）不実告知による取消

仮に契約が成立していたとしても、消費者契約法第4条の定める事由（第1項第1号＝不実告知、第1項第2号＝断定的判断の提供、第2項＝不利益事実の故意による不告知）の存在が認められるときには、成立した契約もこれを取消することができる。

本件と同種事案について付託された神奈川県消費者被害救済委員会「結婚式場における婚礼契約の解約に関する紛争事件報告書」（平成20年1月11日）は、消費者契約法第4条の適用を前提にあっせん解決している。案件は2件（平成19年8月11日の婚礼を予定して平成19年2月17日にした契約につき平成19年6月12日に解約を申し出た事例、平成19年10月20日の婚礼を予定して平成19年1月28日にした契約につき平成19年6月20日に解約を申し出た事例）。いずれも、即日割引などの適用により予算範囲内に納まるものとして契約書に署名したが、数ヵ月後の打合せに際して希望通りの婚礼のためには当初見積額よりはるかに高い費用がかかると知らされたために解約を申し出たところ、業者から規約に基く解約料を請求された、というものである。

契約の際の業者の説明に、消費者契約法第4条の定める契約取消事由（不実告知、不利益事実の故意による不告知）が認められるかどうか争点となった。相手方は、結果

として説明内容の伝達が不十分であったことを認め、委員会のあっせんにより、婚礼契約の合意解除、解約料請求権の放棄、受領済み内金の返還等を定める合意書を取り交し返金がなされた。

本件においても不実告知があったと判断する余地は十分あり得るが、上記の通り錯誤無効であることが認められ、相手方Xも消費者が誤認していることについて特段争わなかったため、さらに相手方X側に不実の告知があったかどうかについてまで判断する必要がなかった。不実告知の成否について相手方X側が争えば、その認定のためには具体的に詳細な資料とこれに基く慎重な判断が要求されざるを得ない。相手方Xに対して同種の苦情が複数ある場合には不実告知の認定が比較的容易であるが、本件では1相手方に対して1消費者からの申出のみを審議したことから、審議の促進から、錯誤無効による解決を図ることとした。また、これにより、消費生活センターなどでのあっせんでは、神奈川県消費者被害救済委員会のように不実告知を理由とする契約関係の解消というアプローチだけでなく、本件のように錯誤無効というアプローチの方法もあることを示し、またその方が相手方側の解決に向けた譲歩を得やすくし、あっせんを早期解決する可能性があることから、錯誤無効によるアプローチの方法もあることを示したものである。

(2) あっせんの考え方について

以上述べたとおり、当部会は、本件契約が成立しているとしても錯誤無効であると判断した。また本件契約に付随してなされたウェディングドレス及びカラードレスの貸衣装契約についても、付随的契約は主たる契約に付従してその消長が決められることから、主たる契約と同様に無効になるものと判断した。

4 あっせんの結果成立した合意内容

(1) 相手方Xと申出人Bは、下記各契約が申出人の錯誤により無効であることを確認する。

①平成20年7月19日付 結婚式・披露宴会場利用契約

②平成20年8月3日付 貸衣装契約

③平成20年8月16日付 貸衣装契約

(2) 相手方Xは、申出人Bが支払った申込金100,000円を平成21年1月末日までに申出人Bの指定する同人名義の銀行口座に振り込む方法により返還する。なお、振込手数料は相手方Xの負担とする。

(3) 申出人Bと相手方Xの間には、本合意書の各条項に定める他何らの債権債務がないことを確認する。

(注) 中田裕康・加藤幸雄「契約締結の交渉から成立まで」鎌田薫ほか編著『民事法Ⅲ——債権各論』(日本評論社、2005年刊)1頁以下所収、参照。

大阪市消費者保護審議会 苦情処理部会委員名簿

	氏 名	職 業 等	担当委員
部 会 長	タン ミッシェル	帝塚山大学法政策学部教授	
部会長代理	国府 泰道	大阪弁護士会	◎
	江口 文子	大阪弁護士会	○
	下村 正明	関西大学大学院法務研究科教授	○
	山田 希	立命館大学法学部准教授	
	岡 里恵	(社) 消費者関連専門家会議 (ACAP)	
	吉川 萬里子	(社) 全国消費生活相談員協会 常任理事	○

◎主任担当委員 ○担当委員

「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」 処理経過

年 月 日	会 議 等 名 称	内 容
平成 20 年 9 月 5 日	—	第 1 号紛争案件の処理の付託
平成 20 年 11 月 13 日	—	第 3 号紛争案件の処理の付託
平成 20 年 11 月 7 日	担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 20 年 11 月 17 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 3 号案件) 第 1 回	申出人 B からの事情聴取
平成 20 年 12 月 5 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 3 号案件) 第 2 回	相手方 X の事情聴取 相手方 X から解決案提示
平成 21 年 1 月 26 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 1 号案件)	あっせん取り下げ書提出
平成 21 年 1 月 29 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 3 号案件)	合 意 成 立

第1 紛争案件の概要

1 当事者

申出人Cは、年齢29歳の会社員である。

相手方事業者Y（以下「相手方Y」）は、大阪市内に本社を置き、いわゆるレストランウェディング形式の結婚式及び披露宴のサービスを提供する法人である。大阪市内に2箇所の施設を有している。

2 紛争の概要

申出人Cは、結婚式場の案内を掲載している雑誌で相手方Yを知り、いくつかの結婚式場を見学するつもりで、平成20年3月5日、結婚予定の男性と共に相手方Yの施設を見学した。婚礼時期は10月頃、人数は20名程度、予算は70万円程度を希望していた。担当者の説明では、予算の見積額は95万円余になるが、今日中に申し込んでもらえるなら特別に70万円に値引きするとされた。申出人Cは他の結婚式場も見たいので今日中の返事は無理だと断っていたが、結構予約が入ってきているので、今日中に電話で申し込むなら上記金額に割引するとされて帰った。そして、帰宅後電話で10月26日婚礼予定ということで申し込んだ。申込金15万円は1週間以内に振り込むこととなっていたので、同年3月11日に振り込んだ。

その後、申出人Cは、友人らから、他の式場と比較しないで決めるのは不自然だとか、その日に申し込まないと割引しないというのは不親切だし、まともな契約とは言えないのではないかとアドバイスされたこともあって、他の結婚式場も見学した。そこでは、当日中の申込を迫られることはなく、金額も予算の範囲内であった。そして、仮予約（1週間以内に本申込が必要）をしたが申込金は不要であった。その日のうちに申し込まないと割引できないといった勧誘の仕方ではなかった。このような経験をしたこともあって、その日のうちに決めなければならないといった勧誘の仕方は不自然であると不信感が強まった。

そこで、申出人Cは平成20年4月23日に相手方Yに対して申込の撤回（解約）を通知した。そうしたところ、申込金は没収され返金してもらえないと言われた。申込金を没収するという規定については申込日には説明されておらず納得できないとして、大阪市消費者センターへの相談をした。センターのアドバイスで4月26日に返金請求の書面を送付したが、5月2日付で相手方Yから返金できない旨の書面回答があった。消費者センターでは、挙式の6ヶ月前の解約であるため、申込金15万円全額を返金できないとするのは消費者契約法の定める平均的損害を超えるのではないかと相手方Yに返金を求めるあっせんをしたが、相手方Yは平均的損害を超えてはいないとの主張であっせんに応じなかった。

第2 審議会における処理の経過と結果

1 処理の経過

申出人Cは、センターでのあっせんが不調となったために大阪市消費者保護審議会(以下、審議会という)によるあっせん・調停の申出をしたものであり、市長が付託の要件を満たすものと判断し、平成20年9月25日に付託された。

大阪市消費者保護審議会苦情処理部会(以下「苦情処理部会」)委員のうち4名を担当委員として(別紙3)、別紙4の経過であっせんの処理が進められた。

しかし、苦情処理部会のあっせん案に相手方Yから応じない旨の回答がなされ、当苦情処理部会におけるあっせんも不調となったものである。

2 あっせんにおける当事者の主張

(1) 申出人Cの主張

割引特典を受けるためには当日中に申し込まないといけないといわれて契約を急がされたことについて納得がいかない。

申込金を支払ったときに、違約金の定めがあることは聞いていなかった。解約申出により違約金の定めがあることを知ったが、挙式6ヶ月前の解約であり、15万円もの違約金は高額にすぎる。

(2) 相手方Yの主張

当日成約による割引は、ブライダル業界ではどこもがやっている営業テクニックである。

婚礼予定日の10月は、ハイシーズンであるので、キャンセルされてもすぐに埋まるだろうと思われがちであるが、逆にハイシーズンほど早い段階で予約を入れる人が多く(挙式予定日の200日前くらいが多い)、6ヶ月前のキャンセルだと埋まる可能性がかなり低くなっている。

申込金15万円全額を違約金として没収するという契約内容はむしろ控えめである。消費者契約法第9条1号にいう「平均的損害」には逸失利益も含まれるべきであり、これに不再受注率を乗じたものが平均的損害とされるべきである。過去の契約申込を時期的に区分すると、次の表のようになり、これから再受注率を算出し、不再受注率は「1-再受注率」として算出することができる。

【再受注率表】

期間	組数	比率	再受注率
～240日前	20	25.6%	74.4%
239～210日前	2	2.6%	71.8%
209～180日前	9	11.5%	60.3%
179～150日前	10	12.8%	47.4%
149～120日前	5	6.4%	41.0%

119～90日前	16	20.5%	20.5%
89～60日前	12	15.4%	5.1%
59～30日前	4	5.1%	0.0%
総計	78	100%	

本件は、「209日～180日」の区分に該当するので、不再受注率は39.7%となる。

これに当社の平均利益額を乗じると、約款上のキャンセル料15万円をはるかに上回る平均的損害となる。

3 あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方

(1) 本件における争点

本件の争点は、本件予約金額15万円が相手方Yの「平均的な損害の額」（消費者契約法第9条1号）を超えるものかどうか、という点にある。

相手方Yの言い分は、平均的損害額は履行利益の平均として算定されるべきものとする点で、民法における賠償論の一般的な考え方に即したものである。

ただし、そのような一般的理解を前提としても、相手方Yの主張するように、契約金額の差等や値引きの趣旨を斟酌せず、専ら契約解除時期による再受注率の変動のみを契約区分の基準として平均的損害額を算定することが、果たして当を得た算定方法かどうかについては、疑問がある。仮に、再受注率の変動のほか、具体的な契約金額をも勘案して契約を区分し、あるいは値引き額の一部又は全部は相手方Yによる自発的な利益放棄に当たると見てその金額を事業者の損害額から控除すべきものと考えれば、相手方Yの平均的損害額は、相手方Yの言い分におけると比してかなり小さくなり、予約金額を下回る可能性がある。詳しくは後に「(3) 補足」の項で述べる。

そこで、本苦情処理部会は、消費者契約法第9条1号に言う平均的損害額とは常に平均的履行利益額として算定されるものでなければならないという考え方は改められるべきであると考え、本件において適切妥当な平均的損害額がどれ程なのかを検討する。

(2) 争点についての本苦情処理部会の法的見解

(ア) 契約理論の転換

英米契約法学においては、20世紀のかなり早い段階で、Fuller & Perdueにより、信頼された約束のみが拘束力を与えるという原則に契約法全体を定礎せしめ、商事合意における期待利益の保護はその例外に位置づけるべきであるとの思想が主張され、注目されていたが（ここに信頼とは、Detrimental Reliance〔損失的信頼〕すなわち約束の履行を信頼して出捐がなされることを意味する。）、同じく20世紀の後半には、P. S. Atiyahが、F&Pの思想が現に契約法を定礎してきたことを歴史的に実証したうえで、完全未履行契約（executory contract）の拘束力の存在は理論上も消極に考

えられるべきものと説くに至っている。すなわち、契約の拘束力（期待利益の保護）は当事者一方に損失的信頼を生じた後に生ずるものであり、商事契約以外の領域、とりわけ消費者契約においては、一般の意識としても実際上もすでにそのようになっている、と言うのである。

かかる完全未履行契約の理論は、先進諸国の契約理論に衝撃を与え、契約の拘束力の淵源を約束・意思自体に求める古典的契約理論に対し、重大かつ魅力的な脅威となっている。わが国の契約理論に対してもその影響は大きく、P. S. Atiyah の議論からわが国の契約理論への示唆を得ようとする研究が繰り返し行われている（参照文献：内田貴『契約の再生』119頁以下）。

(イ) わが国における同様の立法思想

わが国の消費者保護立法にもすでに「債務の履行前の段階においては契約解除に伴う損害賠償を原状回復に制限する法規整」が含まれており、しかも、消費者契約法第9条1号はこの制限法理（「契約の履行前の段階における原状回復賠償への制限法理」）が持ち込まれたものである、との立法過程分析が行われている（『特別法と民法法理』所収・森田宏樹「消費者契約の解除に伴う平均的な損害の意義について」118頁）。

叙上の新たな契約思想とどのような具体的連絡があったかは不明であるが、それがいずれであるにせよ、未履行契約の完全な拘束力は否定されるべきであるとの考え方が、とりわけ消費者契約の領域において彼此の理論・立法に同様に現れたのであれば、それは「消費者契約の完全未履行段階における原状回復賠償への制限法理」が21世紀の契約法思想として正当な内容を主張していることを明らかにする事実である、とすることができるであろう。

消費者契約における法意識としては、「不労収益は認められない」、つまり、事業者が仕事をしていない部分についてまで収益を得ようとするのは合理的ではないといった考え方が普通であると思われる。

本苦情処理部会も、上記法理がこのような消費者契約における法意識に合致するものと思われることから同法理を採用するのが正当であるとの見解を有するに至ったものである。ちなみに、大阪地裁平成14年7月19日判決（金判1162号32頁）も同様の法意識に立脚するものであると思われる。

(ウ) 事業者の説明責任

消費者と事業者の間の構造的情報格差は、消費者契約の性格を特徴づける要因である。一般消費者の立場から見て、事業者がいつ履行又は履行準備に着手するのかは定かでない。このこともまた、両者間の情報格差の一面である。

そうであるならば、一般消費者において事業者が未だ債務の履行又は履行準備に着手していないと信賴しておかしくない時期に、実際には債務の履行又は履行準備に着手したことによって契約の拘束力（履行利益の保護）が生じたと主張する事業者は、まずもって、契約の相手方となるべき消費者に対し、そのこと（債務の履行又は履行準備の着手及びこれによる費用支出は消費者が普通予測するよりも早い時期になさ

れるであろうこと)を告知・説明し、消費者の信頼の誤謬を是正しておかなければならない。言い換えれば、事業者は、この「損失的信頼成立時期の説明責任」を履践しなかった場合には、事業者の完全未履行状態の継続に対する消費者の信頼に違えてなされた損失的信頼行為を理由として、契約の相手方たる消費者に対し、契約の拘束力を主張し又は履行利益の賠償を請求することができないと解すべきである。

いわゆる違約金条項は、契約の拘束力の主張が許されることを前提とする条項であるから、損失的信頼成立時期の説明責任を果たさないために契約の拘束力の主張が許されない場合には、当然、その効力を及ぼしえない。

(エ) 本件への適用

本苦情処理部会は、「消費者契約の完全未履行段階における原状回復賠償への制限法理」と「損失的信頼成立時期の説明責任」によって消費者契約が律せられるべきものと考え、したがって消費者契約法第9条1号の平均的損害もまたその趣旨に沿って算定されるべきものであると考える。

しかるところ、相手方Yが申出人Cに提供したウェディングスケジュール表には、挙式に向けての申出人Cの具体的準備が挙式6ヶ月前から開始されるものと記載されており、相手方Yの具体的準備行為の開始時期については何らの記載はない。ならば、申出人Cにおいては、相手方Yもまたその頃より自分らの挙式のための具体的準備行為を開始するのであると信頼しても決して不当ではない。むしろ、第三者の提供した情報ではなく、相手方Yの提供した情報によって形成される信頼であるから、その信頼には積極的に正当な理由があると評価することができる。

したがって、挙式6ヶ月前に先立ってすでに履行準備に着手することにつき相手方Yが申出人Cに説明した事実の認められない本件においては、申出人Cが、挙式6ヶ月前に先立つ期間内であれば特段の負担を要せずして契約の拘束力を免れることができると考えたとしても、無理はなく、その信頼は保護されるべきである。

したがって、相手方Yは、申出人Cが挙式6ヶ月前に先立って契約を解除したことにつき、履行利益の賠償を請求することはできず、それゆえ履行利益を基準とする平均的損害の賠償を請求することもできない、と解される。

他方において、瑕疵なき契約締結の後になって特に法定又は約定の理由もなく契約を解消させ、しかも全く何らの負担も要しない、というのでは、申出人Cの信頼を過度に保護することになる。上述の制限法理は、原状回復賠償は容認するところであるので、相手方Yが自らの積極的損害について主張立証した場合には、相手方Yの被ったその積極的損害については申出人Cに賠償させる(原状回復的賠償)のが妥当であると考えられる。

本苦情処理部会の上記結論は委員全員の一致ではなく、委員の中には、平均的損害には逸失利益を含むというのが通説的見解であり本件のような事例の場合においても逸失利益を考慮して平均的損害を算定すべきである意見もあった。ただ、本苦情処理部会の多数意見として上記のような結論となったものである。

(3) 補足

仮に、上記のような法的見解に立たず、平均的損害に逸失利益を含むという一般的な見解に立ったとしても、具体的な平均的損害は、以下のように算定するのが妥当であると考えられる。

(ア) 仮に逸失利益を平均的損害に含むとした場合の算定方法

相手方Yは、自社における1契約あたりの平均的な利益は70万円（本件の契約金）を上回るとして、これをベースに平均的損害を算定すべきであると主張した。しかし、本件の契約金額を上回るような金額を算定のベースにすることはできない。

なぜなら、結婚式場契約は、列席者の人数等により規模の大小があり、それにより逸失利益にも多寡が生じるのであり、小規模な婚礼の解除による平均的損害を大規模な婚礼をも含む平均的な粗利により算定することは合理的とは言えないからである。加えて、本件契約は総額70万円であり、平均的損害はそれを上回る金額だと判断してその範囲内の違約金の定めを有効と解することは、契約を履行した場合よりも多額の違約金を認めることになるという著しいアンバランスを生じるので、相当とはいえない。

したがって、仮に逸失利益を平均的損害に含むとしても、その場合の逸失利益は当該契約の金額に粗利率を乗じて算定された額とすべきである。

なお、相手方Yは粗利率は業務上の秘密なので開示することについて否定的な態度であるので、ここでは上場している同種のブライダル会社数社の財務情報に基づいて粗利率を55%として計算することにした。

(イ) 本件においてなされた値引き25万円余の位置づけ

本件契約の代金額は、本来の価格だと95万1610円となるところ、即日契約による値引きということで25万1610円が値引きされ、70万円とされた。

この場合の平均的損害の計算方式は、次の2通りが考えられる。

第1方式 70万円×粗利率×(1-0.603) = 平均的損害

$$700,000 \times 0.55 \times (1 - 0.603) = 152,845 \text{ 円}$$

第2方式 (95万円余×粗利率-値引き額) × (1-0.603) = 平均的損害

$$(951,610 \times 0.55 - 251,610) \times (1 - 0.603) = 107,895 \text{ 円}$$

平均的損害を算定するにあたり、当該契約の値引きという個別的事情を考慮すべきではないという考え方に立てば、第1方式で算定することになる。

他方、予め値引き分は事業者が利益として収受することを放棄していたに等しいと考えれば、これを本来の契約の粗利から控除する第2方式により算定するのが損害の評価としては合理的ということになる。たしかに、平均的損害の算定にこのような個別事情を考慮することが許されるのかという点が懸念される。しかし、消費者契約法は、平均的損害は当該契約の損害の定めが実損害よりも多額になって消費者が契約から離脱するのを困難ならしめるため平均的損害によるキャップ（上限）を定めたものと考えられる。そうだとすると、平均的損害を認めることにより実損害よりも事業者が多額の賠償を得る

ことになるのは消費者契約法の趣旨に反すると考えられるので、消費者契約法の趣旨からすれば第2方式をとることが合理的といえる。

そうだとすれば、仮に平均的損害に逸失利益を含むという法的見解に立ったとしても、本件における相手方Yの損害は、上記の算定によれば10万円余となる。

(ウ) 再受注率について

相手方Yは、損害発生の際の蓋然性を示すものとして、自身の過去の全契約が挙式日の何日前に締結されたかを集計して、各時期ごとの契約数に基づいて再受注率を計算している。挙式日からどれくらい前の解除かによって、当該挙式日について再度他の顧客から挙式申込がなれる蓋然性が異なることから、これを実績に基づいて蓋然性を数値的に明らかにしようとするものであり、この考え方自体は是認しうる。

ただ、実際に当該解除日について他の顧客から挙式申込がなされる蓋然性をより正確に数値化するには、「実際に締結された契約日」ではなく、契約締結の有無にかかわらず「顧客の申込日が挙式日の何日前か」というデータによることが妥当である。

「再受注率」ではなく、「再申込率」のほうが、解除された当該挙式日が埋まる蓋然性を表現する数値としてより正確になるものと思われる。なぜなら、挙式希望日の5ヶ月前に申し込んだが、結局希望日には空きがなく、挙式日を7ヶ月後、8ヶ月後といったより後の時期にしたという例も存在すると推測され、そのような場合には、解除された挙式日が他の顧客により埋まる可能性は、他の顧客の申込行為の状況に依存するものだからである。

本件では、再受注率しか資料が入手できなかったため、「再申込率」に代えて再受注率データを用いて算定することにした。

4 あっせんの不調

(1) あっせん案における考え方

以上のような見解に基づいて、当苦情処理部会は、相手方Yが、受領済みの申込金15万円から相手方Yに原状回復的損害として求められる積極的損害部分を控除した残額を申出人Cに返還するという内容のあっせん案を双方に提示することにした。

そこで、相手方Yに対して積極的損害についての主張・立証の機会を付与したが、相手方Yからこの点についての主張立証はなされなかった。

(2) あっせん案の具体的内容

当苦情処理部会は、契約解除によって生じる積極的損害を概算として算出することとし、特定商取引法における特定継続的役務の中途解約における「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として役務ごとに政令で定める額」（法定解約料）を参考にすることにした（特定商取引法第49条2項2号。なお、同法第10条1項4号も同様の定めをしているが、政令により具体的な金額が定められているのは同法第49条2項なのでこちらを参考にした）。これらの条項は、「消費者契約法第9条1号（平均的損害を超える損害賠償等を定める条項の無効）を定型的に具体化したものと位置づけられる」と評価されているからである（圓山茂夫『詳解特定商取引法の理論と実務〔補訂版〕』

499頁)。もちろん本件婚礼契約は継続的役務ではなく中途解約の案件でもないが、契約締結に要する費用に関する実定法に基づく金額として参考になると考えたからである。これによると、賠償の上限金額が最も高い結婚相手紹介サービスの場合でも3万円が上限とされている。

これを本件にあてはめて、3万円を本件契約の解除により生じた原状回復賠償とすることとし、相手方Yは申出人Cに対して、申込金15万円から3万円を控除した残額12万円を返還するというあっせん案を提示した。

(3) 手続きの終了

申出人Cはこのあっせん案を受諾する意向であったが、相手方Yはこのあっせん案を受諾できないと平成21年8月29日付で回答してきた。そこで、やむなくあっせん不調ということで本手続きを終了することとなったものである。

第3 今後の課題等について

近年、結婚式場に関するトラブルが急増している。国民生活センターが平成21年6月4日に公表したところでは、相談件数が平成16年に623件であったのが、平成20年には1,222件に増加しているという。大阪市消費者センターにおいても同様に増加傾向が認められる。

レストランウェディング、邸宅ウェディングなど、新しいスタイルの結婚式業者が増えており、これらの業者がまだ未成熟なところから、問題を引き起こしている側面があるように思われる。苦情が増えているのは、勧誘、契約締結過程において以下のような問題があるからだと思われる。事業者がこれらの問題点を解消することにより、この種のトラブルを減少させる努力が望まれる。

1 勧誘における問題

業者は、下見、見学に来た顧客を取り込むために「本日中に申し込んでもらえれば〇%割引にする」などと言って即日契約をすることに伴う苦情がある。業者は、即日契約はどこの業者もやっていることであり、当然の勧誘手法であると言ってはばからない。また、即日契約割引ということで大幅な割引を行い、安価であることを印象づけ、これが即日契約に結びつけるための勧誘手法となっている。しかし、いわゆる二重価格表示のように顧客に有利誤認させる手法となっている疑いがある。現に、第2号案件の消費者は、本件事業者との契約を解除した後に旧来型の結婚式場を利用して挙式したが、旧来型の結婚式場では即日契約を迫るようなことはなく、本件事業者の即日契約での安価な契約金とほぼ同額の費用で満足の得られる披露宴を実現できたと述べていた。

即日契約を多くの業者がやっているにしても、このような営業手法は消費者が他の式場などと比較検討し、熟慮した上で契約を締結するという冷静な消費行動を認めないものであり、消費者の選択の権利を実質的に阻害する手法であって非常に問題であり、改められなければならない。

2 見積額における問題

当初の見積額を低くして（最も基本的な骨組みだけの構成になっていることがある）、後の衣装合わせや打合せの過程で装花やケーキカットやお色直しが無いことに消費者が気づいてこれを指摘すると、それらは全てオプションであると言われ希望予算額をはるかにオーバーすることになったといった苦情もある。第1・3号案件がそのような苦情であった。

当初の見積額を低くするのは、有利誤認させることによって顧客を囲い込むための販売手法となっているのではないかという疑いがある。当初見積りとはいえ、顧客が婚礼においてどのような内容を求めているのかを把握した上で、顧客の意向に沿った婚礼を実施するための見積費用を適切に提示すべきである。「婚礼の詳細は後日の打合せで決まる」という理由で基本的な骨組みだけの構成で見積額を示し、顧客にはこれがあたかも標準的な婚礼の見積額であるかのように誤認させるような手法は改められなければならない。

3 契約締結時の問題

申込時には、申込金が授受されるが、申込日以降に解約をした場合に解約料が発生することを説明していないことによる苦情も多数あるようである。これについても、業者は、「おめでたい話のときに、解約の話はできない」と言ってはばからない。

消費者は、挙式日のかなり前の申込みであるので、当該申込により契約が成立していると言った意識が希薄であり、「仮予約を入れた」「仮押さえをした」といった認識しかない。実際に挙式の打合せ等が始まってはじめて契約が成立するといった感覚であるので、申込日以降の解約申出により、違約金が発生するといった認識がない。

事業者はトラブルを回避するために、契約時に契約成立の時期、それ以降のキャンセルは違約金が発生すること、違約金額について十分な説明をすべきである。

大阪市消費者保護審議会 苦情処理部会委員名簿

	氏 名	職 業 等	担当委員
部 会 長	タン ミッシェル	帝塚山大学法政策学部教授	
部会長代理	国府 泰道	大阪弁護士会	◎
	江口 文子	大阪弁護士会	○
	下村 正明	関西大学大学院法務研究科教授	○
	山田 希	立命館大学法学部准教授	
	岡 里恵	(社) 消費者関連専門家会議 (ACAP)	
	吉川 萬里子	(社) 全国消費生活相談員協会 常任理事	○

◎主任担当委員 ○担当委員

「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」 処理経過

年 月 日	会 議 等 名 称	内 容
平成 20 年 9 月 25 日	—	第 2 号紛争案件の処理の付託
平成 20 年 11 月 7 日	担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 20 年 12 月 19 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 2 号案件) 第 1 回	申出人 C の事情聴取 相手方 Y の事情聴取
平成 21 年 1 月 9 日	担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 21 年 2 月 17 日	担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 21 年 3 月 4 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 2 号案件) 第 2 回	相手方 Y の事情聴取
平成 21 年 3 月 30 日	担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 21 年 4 月 17 日	担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 21 年 5 月 15 日	「結婚式場における 婚礼契約に係る紛争案件」 (平成 20 年度第 2 号案件) 第 3 回	相手方 Y の事情聴取
平成 21 年 4 月 23 日		相手方 Y へ連絡書の送付
平成 21 年 7 月 8 日		相手方 Y より連絡書内容 に対する返答
平成 21 年 8 月 18 日		当事者双方へ あっせん案の送付
平成 21 年 8 月 29 日		相手方 Y よりあっせん案 の不受諾の返答
平成 21 年 9 月 9 日		当事者双方へ あっせん・調停打ち切り通 知書の送付