

令和 6 年 4 月 24 日

消費者庁「解約料に関するヒアリング」説明資料

公益社団法人日本ブライダル文化振興協会

(1) 公益社団法人日本ブライダル文化振興協会について

- ① 1989 年 4 月 任意団体 JBO（日本ブライダル機構）設立、1990 年からブライダル営業現場の人材育成 BC 講座の開講
- ② 1994 年 4 月 任意団体 BIA「日本ブライダル産業振興協会」を設立、公益法人化に向けての準備及び活動を開始する
- ③ 1995 年 11 月 1 日 経済産業大臣から B I A「社団法人日本ブライダル事業振興協会」として設立許可を受け設立
- ④ 2012 年 3 月 22 日 内閣総理大臣から BIA「公益社団法人日本ブライダル文化振興協会」認定を受け公益社団法人に移行
- ⑤ 2017 年 7 月 23 日 厚生労働大臣から「技能検定指定試験機関」の指定を受け、国家検定試験の実施機関となる
- ⑥ 2018 年 4 月 1 日 「ブライダルサービス宣言」事業者の認証機関として、全国の優良事業者を認証する制度の実施

【協会の事業】（定款第 4 条）

- ① ブライダルに関する調査及び研究並びに情報の収集及び提供
- ② ブライダルに関する人材の育成
- ③ ブライダルに関する研修会、セミナー及び各種イベント等の開催
- ④ ブライダルに関する内外関係機関との交流及び協力
- ⑤ 前各号に掲げるもののほか、この法人の目的を達成するために必要な事業

【全国のブライダル業界の把握トラブルを未然に防ぐための調査研究等】

- 1995 年 ブライダル業界の全国実態調査
- 1996 年 経済産業省「特定サービス産業実態調査報告書」（結婚式場業編が発行となる）（H10.3）
（全国式場調査・調査内容検討等スタートに関し全面協力）
- 1996 年 ブライダル産業における共通約款のあり方に係る調査研究及び報告書（H8.2）
- 1997 年 ブライダル産業活路開拓ビジョン調査研究報告書（結婚式・披露宴会場の共通約款策定に向けて）（H9.2）
- 1998 年 2 月 結婚式・披露宴会場共通約款策定事業 報告書（H10.2）
- 1998 年 結婚式・披露宴会場共通約款策定（H10.6）
- 1999 年 5 月 「挙式・披露宴に対する消費者の意識変化に対応したブライダル産業の実態と今後の方向性」に係る調査研究を実施

1999 年 7 月「ブライダル保証制度・キャンセル保険」を「安田火災」と共同で開発
1999 年 BIA「挙式・披露宴に対する消費者の意識変化に対応したブライダル産業の業種別実態と今後の方向性に関する調査研究」調査研究報告書の発行（H12.2）
2004 年 活路開拓調査実現化事業報告書「若者の思考変化に伴う業界のあり方」調査研究報告会の開催（平成 17 年 2 月発行）
2007 年「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報告書」発行
2014 年 JASRAC・日本レコード協会との共催・著作権等の研修会を東京と大阪で開催
2016 年 公正取引委員会「下請け取引法」に関する研修会の開催（東京・大阪）
2017 年 「高齢者雇用推進事業」報告書の作成配布と全国普及啓発研修会の開催
2017 年 「コンプライアンス委員会」（仮称）設置
2018 年 4 月 1 日 「ブライダルサービス宣言」事業者の認証機関として、全国の優良事業者を認証する制度の実施
2019 年 7～9 月 「音楽著作権利用に関する全国研修会」の開催（名古屋・金澤・大阪・東京・広島・福岡・仙台・札幌・沖縄）
2020 年 1 月～2023 年 5 月 「コロナ禍に於ける業界の影響度調査」を毎月継続実施した
2020 年 5 月 14 日 経済産業省のご指導を頂き「結婚式場・披露宴会場新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン」を作成、公表（以後 6 回改訂）
2020 年 10 月～ 共通約款の見直し及び自然災害・感染症拡大等に係る結婚式場約款の在り方に関する委員会の設置・開催（WG 設置）
2021 年 9 月 改訂「モデル約款」を公表、報告会を開催

(2) 消費者が契約を解除する際に支払う解約料を設定する目的

- ✓ 結婚式は、申込から結婚式当日まで、半年から 1 年程度の長期間の準備時間が必要であるが、当日まで実際の商品を形に出来ない高額商品であることから、延期や解約に伴うトラブルが発生しやすい特性を持っている。
- ✓ 併せて、結婚式を施行するには、自社商品のみならず、衣装・美容着付・写真・装花・演出・司会等多くの提携企業により成り立っており、機会損失に伴う逸失利益や事前に手配が必要なものや既に役務を提供しているものについての解約料等も明確にしておく必要があるため。
- ✓ また、高額商品であるため、安易な契約や解約を抑制する意味も含まれる。

(3) 解約料の金額設定の考え方

- ✓ 結婚式場については、ホテル・専門式場・ゲストハウス・レストラン等様々な業態があり、運営形態（直営、業務委託等）や直営の範囲（衣装・装花等）も異なるため、各事業者において、解約料（平均的な損害額の算出根拠）を定めることとしており、改訂モデル約款では以下のような方法で算出している。

平均的な損害額＝逸失利益(利益の機会損失)＋実費

- ・逸失利益＝挙式・披露宴が実施された場合に想定される利益（A）×非再販率（B）
A：挙式・披露宴の個別項目について平均的な利益率を当該申込者の挙式・披露宴見積額に適用算出した利益金額。利益金額は売上高から売上原価を差し引いた粗利益とする。
B：解約者の挙式・披露宴が予定されていた当該日時に当該会場が挙式・披露宴会場として再販できない確率
- ・実費（C）＝解約の時点で既に発注、その他手配が完了している別表に定める商品の代金・解約料衣装解約料
 - ➔ 利益（A）については、会員企業等へのアンケート調査結果により、平均的な粗利益率を算出した。
 - ➔ 非再販率（B）については、会員企業等へのアンケート調査結果により非再販率を算出した。
 - ➔ 実費（C）については、内容、判断基準が分かりづらいとの声があることから、令和3年9月付け「ブライダル業界におけるモデル約款見直しに関する調査研究報告書」に考え方を示し、これを参考に各事業者が明確に定めることとした。
なお、衣装・美容着付・写真・装花・演出・司会等の取引事業者との解約に関する契約を明確化することを求めている。
- ・これらを踏まえ、「モデル約款における解約期日別解約料金」を定めており、これを参考に、各事業者の実態に即した解約料金を定めるよう求めている。
- ・各事業者により運営形態が異なり、衣装は直営であるとか、提携内容で、粗利益率が大きく異なる場合も想定される。
- ・令和3年の改訂では、自然災害の発生、指定感染症等の流行、その他不測の事態が発生した場合対応について、特則を新たに定めた。
- ・また、報道等にあるような、早割商品に別の解約料を設定しているケースは承知していない。

(4) 解約料に関する消費者への説明方法、特に気をつけていることや工夫していること

- ✓ 令和3年9月付け「ブライダル業界におけるモデル約款見直しに関する調査研究報告書」は、1.約款の条文、2.運用の手引の成立過程と背景・論点、3.アンケート調査結果で構成しており、消費者への説明方法等についても具体的に示している。
- ✓ 特に消費者トラブルの多くが、契約成立直後解約の申出によるものであることから、「契約の成立」に関する運用の手引では、説明方法等を具体的に示している。
- ✓ 運用の手引はあくまで事業向けのものであり、消費者には、約款の条文と平均的損害額算出の考え方のみ、当協会 HP で公開している。

(5) 解約料に関する消費者からの苦情・相談等の状況、消費者とのトラブルを減らすための取組

- ✓ 消費者トラブルの多くが、契約成立直後の解約の申出によるもので、次のような事例がある。
 - ・昨日契約したが、親に相談したら反対された。解約したいが解約料を請求された。
 - ・契約後に違う会場を見たら、そっちが良かった。解約料なんか知らないか。
 - ・約款の説明は受けているが、サービスを受けていないのに解約料を払う意味がわからない。

残念ながら、契約に関する認識が希薄であるケースが多いとも考えられる。

- ✓ 当協会は、特定の相談窓口、相談員が居る団体ではないことや、モデルは示しているものの、約款は各事業者が定めるものであり、その約款内容や判断の適否等について言及できるものではないことから、消費者からの相談があった際には、一般的なアドバイスをさせていただき、会場側としっかりと話し合いされることをお勧めしているところである。
- ✓ 2015 年 11 月に、国民生活センターより、『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」「打ち合わせ不足」に関するトラブルが後を絶ちません―』が公表されたこともあり、東京・大阪で「トラブル防止セミナー」を開催した。
- ✓ その後、業界健全化の取組として、2018 年 4 月には、「ブライダルサービス宣言」事業者の認証機関として、全国の優良事業者を認証する制度をスタートさせ、契約から当日まで新郎・新婦に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を定め、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等を明確にした。
- ✓ コロナ禍においては、解約・日程延期に関するトラブルが多発したが、これまでのモデル約款では、自然災害や指定感染症の流行、その他不測の事態が発生した場合の対応が明確になっていなかったため、急遽検討委員会を立ち上げ、2021 年 9 月に新たに「特則」を定めたことで、以降消費者からの相談は減少した。
- ✓ 国民生活センター、消費者センター相談員向けの勉強会等を開催し、約款に対する理解を深めている。