

特集
2

結婚式場サービスに関するトラブル



国民生活センター 相談情報部

結婚式に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。本稿では相談の傾向と事例を取り上げ、トラブルにあわないためのアドバイスを紹介します。

相談件数と傾向

PIO-NET^{*1}によると、「結婚式」^{*2}に関する消費者トラブルは毎年度1,500～1,800件程度で推移しています(図1)^{*3}。

契約当事者を性別・年代別でみると性別に大きな差はないものの20歳代、30歳代の相談が全体の9割以上を占めています(図2)。

平均契約購入金額は、約206万円であり、100万円以上の相談が全体の約67%を占めています(図3)。

相談内容をみると、「解約を申し出たところ、高額なキャンセル料を請求された」などの「契

約・解約」に関する相談が最も多く、次いで「最終的な支払総額が契約当初の見積金額より高額になった」などの「価格・料金」に関する相談が寄せられています。また「見積時に説明のなかった料金が追加された」「今日契約すれば割引すると長時間勧誘された」などの「販売方法」に関する相談も目立ちます(図4)。

図2 契約当事者の性別・年代別

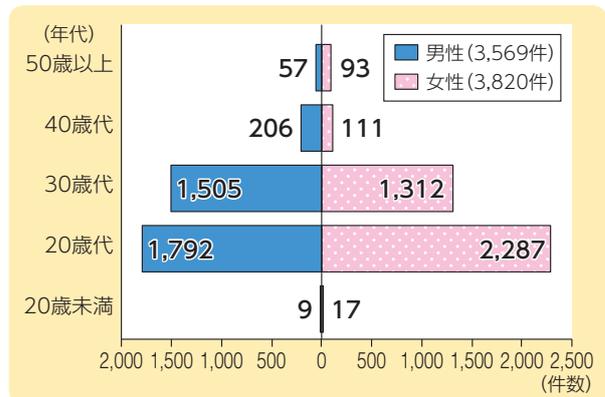


図1 相談件数

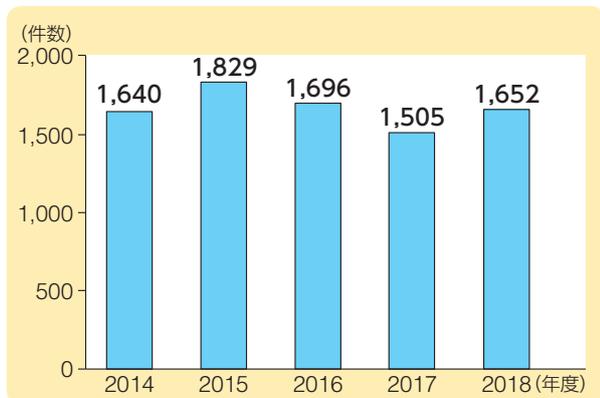
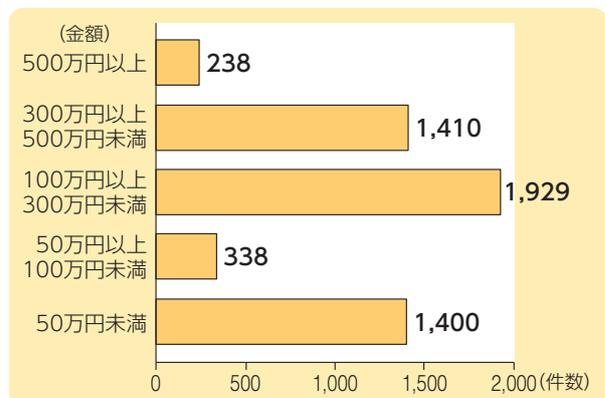
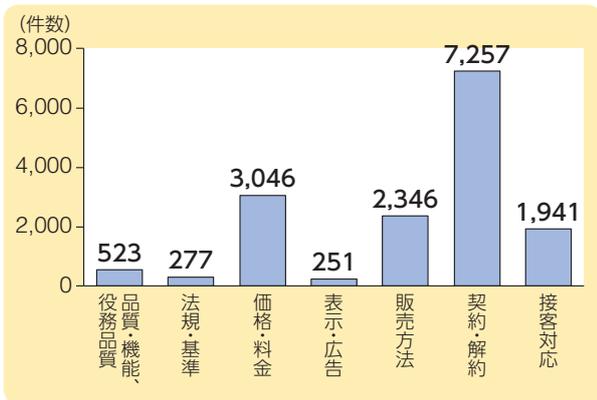


図3 契約購入金額



*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。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 結婚式場、ホテルでの結婚披露宴などの相談が含まれる。
 *3 2014～2018年度受付で、2019年9月30日までのPIO-NET登録分8,322件を分析している(図2と図3については不明・無回答等を除く)。

図4 主な相談内容(複数回答項目)



相談事例とアドバイス

事例1 見学に行った式場で、他では予約が取れないと深夜まで勧誘され、しかたなく予約金を支払ったが、解約したい

事例2 他の式場も見たいと伝えたが「今日契約すれば50万円値引きする」「他の式場に行っても必ず戻ってくる」と引き留められ、契約書にサインしてしまった

ブライダルフェアのみに参加するつもりで出向いたにもかかわらず、「今日契約すれば安くなる」と言われ契約してしまった、他の式場も見学したいと思っていたのに、「今日決めなければ予約が取れなくなる」などとせかされて契約してしまったという相談がみられます。中には**事例1**のように長時間勧誘を受けたというケースもあり、いずれの事例も事業者に見学当日の契約を迫られ、十分な検討ができていないまま契約してトラブルになっています。

こうしたトラブルでは契約申し込み時に支払った金銭が返金されないなどの相談も寄せられていることから、契約を急がされてもその場で契約しないようにしましょう。いったん持ち帰って、他の式場と比較し、本当に契約するかどうか慎重に検討してください。

事例3 契約時の見積もりから、再度見積もりを取ってみると化粧代等の諸経費が加算され、100万円ほど高額になっていた。キャンセルしたいが違約金の請求が不安だ

事例4 当初の見積もりの範囲内で選べる衣装は100着ほどであると説明されていたが、実際はほとんどの衣装に追加料金がかかると分かった

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を具体化し、最終的な契約金額を決定します。したがって当初の見積もりには含まれていない追加料金が発生することもあり、打ち合わせを重ねるごとに費用が高額化し、当初の見積金額との差が大きくなったことでトラブルにつながることもあります。

気がついたら予算を大きくオーバーしていたということにならないよう、打ち合わせの段階で、できる限り具体的に式のイメージや予算を担当者に伝えておきましょう。そのうえで、こまめに見積もりを出し直してもらい、総支払額を常に把握しておくようにしましょう。

また、当該式場での挙式例を踏まえ、どのような式の内容にすると追加料金がかかるのかを契約前に確認しておくといよいでしょう。

事例5 初めに行った式場のブライダルフェアで、今日契約すれば割引すると言われて、申込金10万円を支払って契約した。後日別の式場を見学し、初めに行った式場の見積もり金額が高いと思い、解約を申し出たところ、1年以上先の挙式なのに申込金は返金しないと言われた

事例5 であるように、1年以上先の挙式の契約を解約したところ、申込金は返金しないと言われたなど、申し込み時に支払う金銭についての説明がなくトラブルになっている事例がみられます。

相談事例をみると、申し込み時に支払う金銭

は申込金、予約金、内金など事業者によりさまざまな名称で説明されています。これらの金銭を支払う必要がある場合は、その支払い目的や、解約時に返金されるものかという点を事前に確認しておくことが重要です。

また、解約を申し出た時期に応じて、見積金額の数十パーセントがキャンセル料として別途請求されることもあります。キャンセル料については契約書の中に記載されていることが一般的ですが、いつから、どのくらい発生するのか十分に説明されていなかったという相談がみられます。トラブルを避けるためにも、キャンセル料がいつの時点で、どのくらいかかるのか、事業者の説明を求めるとともに、契約書の記載をしっかりと確認しましょう。

なお、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過ぎるとして適格消費者団体が裁判を提起したケースもあります*4。

事例6 アレルギーのある招待客のために、料理のメニューを変更したが、当日出された料理に出さないでほしいと頼んだ食材が含まれていた

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会場の装飾がされていたりして、サービス内容に納得できず、事業者に不信感が生じたなどの相談もみられます。これは当日の式場のミスだけではなく、打ち合わせ段階での担当者と消費者の認識が違い、うまく意思疎通ができていなかったことが原因であるケースもあります。

当日の思わぬトラブルを避けるためにも、打ち合わせの中で、料理の内容や式の進行、会場の装飾などについて十分に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つど

担当者に伝え、説明を求めるということも重要です。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。

まとめ

近年結婚式の様相は多様化しているためか、今回紹介した「結婚式場との契約」に関する事例だけでなく、

- カフェやレストランでの結婚式の1.5次会*5
もしくは2次会の予約をキャンセルしたところ高額な解約料を取られた
- 「格安で結婚式を挙げられる」というインターネット広告を出しているプロデュース会社と契約したが、説明されていない追加費用が重なり、この会社には不信感が生じた

などさまざまなサービスの相談がみられます。

どのような結婚式を挙げるのかという選択肢は広がりを見せていますが、いずれの場合も何らかの契約を伴う際には、契約内容をパートナーと共有し十分に把握したうえで、準備を進めていく必要があります。そして契約に当たっては、担当者のセールストークやその場の雰囲気にもまれて安易に契約せず、他の事業者と比較しながらじっくり考えることを心がけましょう。特にキャンセルすると、どのくらいキャンセル料がかかるのかなど、契約内容の確認は怠らないようにしましょう。



*4 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)。

*5 結婚披露宴と2次会の両方の側面を持つ宴会の形式を指す。