

持ち込み問題

問題の
発端

高額な持ち込み料は消費者契約法に触れる？

1月30日、日本経済新聞夕刊に掲載された「挙式持ち込み料 高い？」の記事。記事では、国民生活センターの結婚式を巡る契約トラブルの相談件数が、2016年度1700件であり、持ち込み料に関する内容が目立つと指摘してい

る。また、消費者庁消費者制度課のコメントとして、高額な持ち込み料は一般論として消費者契約法に触れる可能性があることも紹介。ブライダル業界内でも、持ち込み料金が法的に問題あるのだろうかとの憶測を招いた。

持ち込み料の額は問題なし!! 本質は契約時の説明

1月30日、日経新聞夕刊が報じた「結婚式場の持ち込み」問題。持ち込み料金が高額であるといった旨が取り上げられたことで、ブライダル業界にも大きな衝撃を与えている。そもそも持ち込み料金設定やその金額に関して、法的な問題が発生するのだろうか。これを受け、本紙では急きょ、持ち込む側である花嫁のアンケート、座談会を実施。そこにある課題を検証する。

クレーム防止の観点から入念に事前の対応

別紙で説明する事例も

今回の持ち込み問題に関して、日経新聞記事内では法律的な問題も指摘しているが、そもそも持ち込みの可否を決めることやその料金設定に関しては、営業の自由の範囲内であるという見方が一般的だ。

ブライダル専門の法務サービスを提供している、ブライト（東京都港区）の夏目哲宏代表は、「指摘されているような法律的な問題は恐らくないのでは。各企業がそのルールを決めることは自由」と語る。

一方で、大前提として、契約時にきちんと説明しているかどうかについて注意を促す。これに関しては、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会（BIA）も、契約時の事前の説明が大切であり、実際に「聞いた、聞いていない」という相談も舞い込むことが多いという。顧客自身が、持ち込めると思って契約し、あとで持ち込めませんということでトラブルとして噴出している状況だ。

この点を説明せずに契約

した場合は、消費者契約法第4条2項の、「不利益事実の不告知」に該当し、契約そのものが無効と判断される可能性もある。持ち込みに関しても、顧客側の希望が増えているため、契約に与える影響は高まっている。持ち込みが出来るか出来ないのか、仮に持ち込む場合には料金はいくらかかるのか、その場合に契約時の様々な特典の扱いがどうなるのか（割引特典がなくなるなど）を説明するのは、クレーム防止の観点からも考えていく必要がある。

さらに説明したことを証明出来るよう、例えば詳細にリスト化した別紙を用意し、そこにサインをしてもらうなど。実際に都内のホテルに聞くと、キャンセル料金規定、結婚式での禁止事項、さらに持ち込みに関する3点については、別紙を用意しているという。契約無効や不要なトラブルをヘッジするためにも、こうした事前の対応が求められる時代でもある。

抜本的見直しの時期に

インスタグラムなどで花嫁の情報収集力が飛躍的に高まった今、持ち込み希望はさらに増えてくるだろう。座談会参加者も語っているが、会場単位の花嫁会では、会場アイテム、サー

ビスのレベルが赤裸々に語られ、持ち込みをした方がいいなどのアドバイスもされている。顧客満足度面はもちろん、今後は集客にも影響を及ぼす可能性が出てきているからこそ、持ち込み対応を抜本的に見直す時期かもしれない。

マージンと打ち合わせ

第一に、マージン率をどうするか。施行数、列席者数が減少する中、利益確保のためにマージン率も年々高騰している。当然、会場のアイテム料金も上昇することになり、結果、費用を抑えたい花嫁が他の商品と比較し持ち込みを希望する。持ち込みが増えることで組単価が減少してしまえば、本末転倒でもある。また、パートナー企業の商品開発の体力も奪っていく。アイテム情報の比較がネット上で誰でも簡単に出来る時代、会場としても選ばれる商品を提供するために、そろそろマージン率を見直す必要が出ている。

持ち込みアイテムを会場

緊急開催

インスタ花嫁の本音座談会「持ち込み」に言いたい



として取り込んでいくことも考えるべき。持ち込まれるということは、それだけ人気だということ。人気商品を会場経由で提供すれば、単価増にもつながっていく。これもマージン率の見直しが求められるが。

もう一つ、打ち合わせタイミングの改善もポイントだ。契約から打ち合わせスタートまでの期間に、花嫁は自らのテーマなどを決め、アイテム情報を真剣に収集している。同一会場の花嫁とのコミュニケーションも生まれる。ここで持ち込み希望が高まっていく。打ち合わせスタートの時期次第で、先手を打つことが出来るだけに、そのタイミングを考える必要もある。

持ち込み問題は、花嫁の圧倒的な情報収集量に対し、会場側では、まだまだ無知であると信じていることにより生じるギャップに起因している。この部分をしっかりと認識していかなければ、持ち込みができない、満足できない、だから選ばれないという悪循環に落とし込まれる可能性も高まっている。

ポイント

消費者契約法を読む
不利益事実の不告知

消費者契約法第4条2項に定められている「不利益事実の不告知」。事業者が利益になることばかりを説明し、故意に不利益になることを言わずに消費者が誤認して契約。その事実を知っていれば契約しなかった時には、契約を取り消しできるというもの。夏目氏によると、「聞いていれば契約しないというレベル感はずいぶん低いケースであるものの、行き過ぎると法律上のリスクにつながる」と語る。例えば、フリストスタイルウェディングなど持ち込み自由との誤認を与えながら、実際にルールがある場合には、説明が必要と考えた。

こうした法律の問題以上に、クレームが発生するような説明不足に厳しい見方もある。聞かれなければ説明しないという対応は信用リスクにつながる。