

BRIDAL

INDUSTRY

ブライダル産業新聞

NEWSPAPER

発行所：(株)ブライダル産業新聞社 〒104-0061 東京都中央区銀座 8-11-1
TEL 03 (5537) 8531 FAX 03 (5537) 8533 発行人：池田義信 年間購読料 32,400円(消費税込み)
E-mail：info@bridalnews.co.jp

JUNE

1

第1019号

ブライダル業界「健全化」への第一歩

—BIAが自主ガイドライン「ブライダルサービス宣言」を策定—

ブライダルサービス宣言

【はじめに】

◆ブライダルサービス宣言とは、
ブライダルサービス宣言（以下、「宣言」といいます。）は、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として制定しました。
宣言は、契約時の説明責任、提供サービス・料金体系の明確化、法令遵守等、企業として果たす役割を明確にしたものです。
◆ブライダルサービス宣言事業者とは、
公益社団法人日本ブライダル文化振興協会（以下。「BIA」といいます。）では、この趣旨に賛同し、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事業者」として認証し、「宣言証明」及び「宣言マーク」の使用を認めております。
ブライダルサービス宣言事業者は、国民の皆さまに安心・信頼して頂ける事業者として、ブライダルサービスの向上に取り組んでまいります。

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。

4.個人情報保護

①個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、明示し、情報漏えい防止に努めます。
②個人情報保護のための社内体制とフローを整備します。

5.利用者の安心・安全の確保

①食品等の衛生管理を徹底し、利用者の安心・安全の確保に努めます。
②施設環境の整備を進め、利用者の安全性・利便性向上に努めます。

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。

7.従業員教育

従業員に対して、サービスの質の向上に向けて、事業に関係する法令及び本宣言基準等の知識を十分に理解させるため、年間1回以上の教育を実施します。

8.サービスレベルの向上

協力事業者／取引先とは、良好な関係を保ち、遵法のうえで協同し、上質なブライダルサービスの提供に努めます。
サービスレベルを向上し続けるために、従業員が働きやすい職場環境の整備に努めます。

9.宣言基準を遵守した運営状況の確認と自律的な改善について

本宣言基準を遵守するため、基準監督責任者を定め、自主的に運営状況を確認し、常に改善に努めます。

強引な勧誘、契約時の説明不足、契約後の料金の高騰、コンプライアンスetc・・・ここ数年、一般メディアでも取り上げられているブライダル業界の諸問題。消費者の信頼を失墜する行いは、結果として結婚式離れを加速させてしまう。公益社団法人日本ブライダル文化振興協会は、こうした状況を少しでも改善することを目的に、6月ブライダルサービス宣言を策定。宣言に基づいた認証制度もスタートすることで、業界全体の信用アップを目指していく。

ここ数年相次いで噴出
信用失墜につながる問題

ここ数年、ブライダル業界の信用を失墜させるような諸問題が、一般メディアを通じて相次いで発信されている。2015年秋には、国民生活センターが消費者に向け、結婚式場の契約トラブルに関する注意喚起を発表。実際に同センター、全国の消費生活センターに寄せられる結婚式トラブルに関する相談件数は、毎年1500件を超える状況であり、その中でも契約・解約に関するものは、全体の90%以上を占めている。

強引な契約や契約時の説明不足などによって起こるトラブルを防ぐために、同センターでは注意喚起の発表をしたわけだが、その内容はテレビや一般紙、ネットなどでも取り上げられた。メディアを通じて、結婚式の契約に関する問題（一部の企業の行いではあっても）が広まったことで、結婚式離れの可能性も高まったと言える。

その後も、公正取引委員会による違法取引の可能性を示唆した調査結果の発表、個人情報の流出など、ブライダルに関連した様々なネガティブニュースが、一般メディアを震わせた。昨年には、ブライダル大手企業ブリリアの倒産が発生し、そのあおりで多くの消費者が被害を受けた。さらに著作権や労働関連法規など、コンプライアンスが重

視される時代にあって、大きな問題になる事案も内包している。

「こうした問題が続いたことは業界にとってマイナス材料。公益社団法人としては、消費者に安心・安全を提供していくために、信用低下によって生じる結婚式離れを食い止めるためにも、健全化に向けた取り組みが必要でした。それを目的に、1年がかりで作成したのが今回のサービス宣言です。」（BIA専務理事・野田兼義氏）

消費者の声と業界慣例
乖離した部分を埋める

宣言策定に向け、昨年7月、業界向上委員会を発足。ブライダル総研所長・鈴木直樹氏を委員長に、ホテル、式場関係者を含めた、有識者5名が参加した。

鈴木氏は、BIA理事会の席で健全化への取り組みを進言した一人でもある。ニュースになった諸問題以外にも、消費者の声と業界慣例が乖離している昨今の現状に対し、このままでは結婚式離れがどんどん加速していくのではという危機感

2面に続く

新企画

全国縦断
ブライダル施設
〔一覧表〕

6月～スタート!

(15面に掲載)