

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成28年3月号（No. 333）＞

急がされても慌てて契約しないで！
～結婚式に関する相談が増加～

「契約直後にキャンセルを申し出たところ、高額な解約料を請求された。」、「契約を急がされ、強引な勧誘を受けた。」などの結婚式に関する相談が増加しています。

結婚式に関する相談では、契約を急がされ、内容を十分確認しないまま高額な契約をしてしまうケースが多く見られます。結婚式に関わる契約は消費者にとって非日常的であり、式場から契約を急がされると冷静さを失いがちですが、急がされても、慌ててその場でサインをしたり、申込金を支払ったりせず、契約の成立時期や解約時のキャンセル料がいつからどれくらい発生するのかを十分確認し、他の事業者とも比較検討するなど、慎重に判断するようにしましょう。

なお、自ら結婚式場等を訪れて契約した場合、クーリング・オフの適用はありませんので注意が必要です。

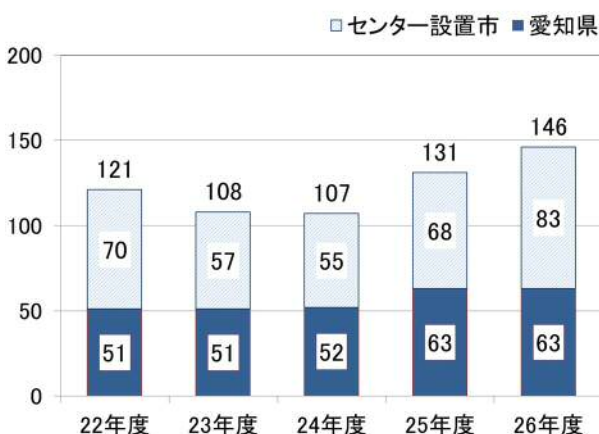
○相談件数の推移

結婚式に関する相談件数は、過去5年間で毎年100件以上寄せられており、最近では増加傾向にあります。平成27年8月から平成28年1月までの半年間に寄せられた相談件数は、愛知県が54件、県内の消費生活センター設置市が44件(※)の合計98件となり、前年同期と比べて55.6% (35件) 増加しました。

※ 平成28年3月3日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録件数

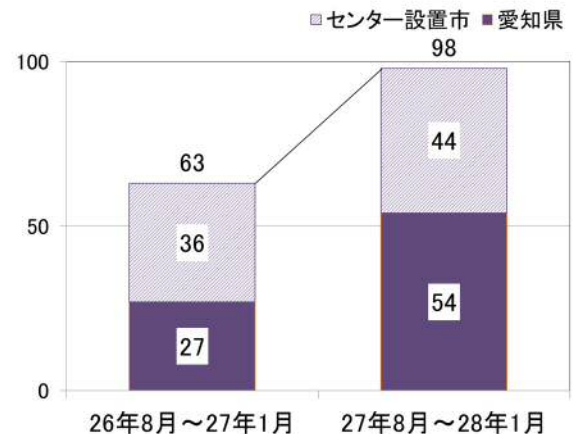
[年度別の推移]

(単位:件)



[過去半年の推移(対前年同期)]

(単位:件)



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、3月18日（金）午前10時30分から愛知県のWebページで御覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひ御活用ください。

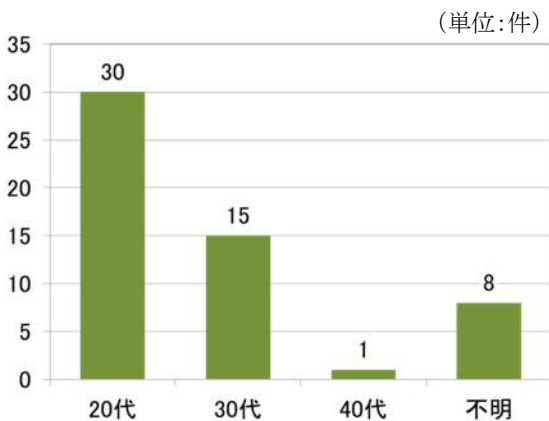
結婚式に関する相談（愛知県）の概要

＜最近の相談事例から（平成27年8月～平成28年1月）＞

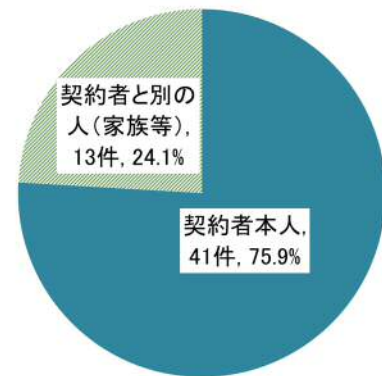
- ☆ 愛知県に寄せられた相談(54件)を契約当事者の年代別にみると、「20代」が30件(55.6%)と最も多く、次いで「30代」が15件(27.8%)となりました。
また、相談者の内訳では、「契約者本人からの相談」が41件(75.9%)、「契約者と別の人(家族等)」からの相談が13件(24.1%)と、契約者の親などからの相談も寄せられました。
- ☆ 相談内容別にみると、焦って契約したので解約したいなどの「契約・解約」が46件と最も多く、次いで、契約直後の解約で高額な解約料を請求されたなどの「価格・料金」が28件、強引・長時間の勧誘などの「販売方法」が18件となりました。
- ☆ 契約購入金額の平均額は168万円で、その内訳は「100万円以上500万円未満」が19件と最も多く、次いで、「10万円以上50万円未満」が10件となりました。

【愛知県（平成27年8月～平成28年1月）の相談状況】

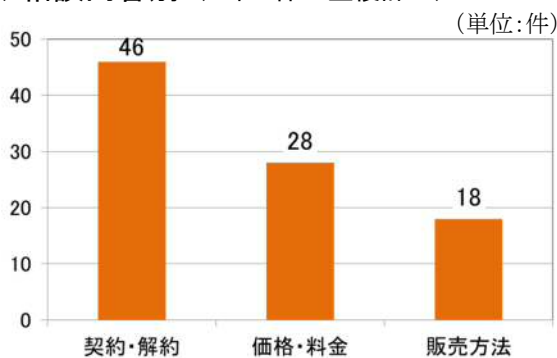
◆契約当事者の年代別



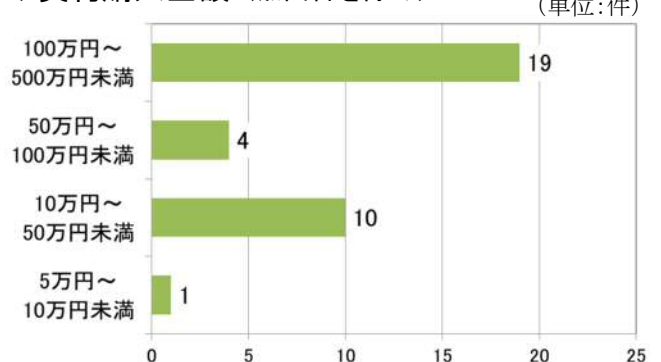
◆相談者の内訳



◆相談内容別（上位3件・重複計上）



◆契約購入金額（無回答を除く）



◆契約当事者の性別

- ①女性：30件（55.6%） ②男性：22件 ③不明：2件

◆契約購入金額

平均額：168万円

◆既払金額

平均額：35万円

相談事例

契約の1週間後にキャンセルを申し出たところ高額な解約料を請求された。(20代 男性)

結婚式場の見学で「今日契約すると10万円安くできる。」と勧誘され、半年後の挙式の契約書に署名し、申込金10万円のうち、手持ちの1千円を支払った。

しかし、その後見学した他の式場の方が気に入ったため、契約から1週間後にキャンセルしたいと申し出たところ、10万円の解約料を請求された。

契約1週間後のキャンセルなのに高額な解約料を支払わなければならないか。

(助言) 消費者契約法では、事業者が解約料を定めたとしても、事業者に生じる「平均的な損害の額」を超える場合は、その超えた金額については無効となることを説明し、解約料の内訳(相談者のキャンセルによって事業者が発生した損害額)の提示を求め、解約料の減額を交渉するよう助言した。

その後、相談者から解約料の支払いは無しで解約することができたと連絡があった。

申込書に署名し、申込金を振り込む前にキャンセルしたところ、解約料を請求された。(20代 男性)

ブライダルフェアを訪れ、希望する日時で仮予約をしたいと申し出たところ、仮予約はできないと言われ、申込書への署名と申込金10万円の支払いを求められた。

お金の持ち合わせがなかったため、申込金は4日以内に振り込むこととし、申込書のみ署名したが、その後訪れた別の式場の方が気に入ったため、その日のうちにキャンセルしたいと申し出たところ、「申込金は支払う必要がある。10万円の入金を確認後、解約料を差し引いた5万円を返金する。」と言われた。支払わなければならないか。

(助言) 当該事業者の約款を確認すると「結婚式等の予約は、申込書への署名及び申込金の支払いを以て成立する。」との記載があったため、「未だ申込金を支払っていないので契約は成立しておらず、解約料は支払わない。」と交渉するよう助言した。

アドバイス

● 契約は慎重に

結婚式に関する相談では、契約を急がされたり、長時間の勧誘をされたりして、十分検討することのないまま契約し、後から解約を申し出ると、高額な解約料を請求されたというケースが多く見られますが、自ら結婚式場等を訪れて契約した場合、クーリング・オフの適用はありません。日程を押さえるだけのつもりであっても、いったん支払った申込金の返金を求めることは困難なケースが多く見られます。

「今日なら安くできる。」、「早く契約しないと希望日の予約が取れない。」等と勧誘されても、その場で慌てて契約せず、契約の成立時期や解約条件等を十分に確認し、他の事業者とも比較検討するなど、慎重に判断するようにしましょう。

● 担当者と詳細な打ち合わせを

事前の説明と、実際のサービス内容や費用が異なっていたという相談も寄せられています。担当者との打合せの際には、式の具体的なイメージや予算等を伝えるようにしましょう。また、こまめに見積りを依頼するなど、支払総額を把握するようにしましょう。

● 早めに相談しましょう

トラブルに遭ったり、不安に感じるがあった場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口の御案内

愛知県の消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故など、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が相談に応じ、助言やあっせん等、解決のためのサポートをしています。

また、多重債務に関する相談については、弁護士・司法書士による法律相談も行っています（1回1時間以内・予約制）。

お困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
東三河消費生活相談室	(0532)52-0999	月～金 9:00～16:30	第2・4水 13:00～16:00
新城設楽消費生活相談室	(0536)23-8701	月～金 9:00～15:00	—
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了します。			
消費生活センター設置市(原則、それぞれの市内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
名古屋市消費生活センター	(052)222-9671 (052)222-9690(土・日)	月～金 9:00～16:15 土・日 9:00～16:15(電話のみ)	
豊橋市消費生活相談室	(0532)51-2305	月～金 10:00～16:30	
岡崎市消費生活相談室	(0564)23-6459	月～金 9:00～16:00	
一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	月～金 9:00～16:30	
瀬戸市消費生活相談室	(0561)88-2679	月・火・木・金(第5週を除く) 10:00～12:00/13:00～16:00	
春日井市市民活動推進課 消費生活相談室	(0568)85-6616	月～金 10:00～12:00/13:00～15:00	
春日井市東部市民センター	面談のみ	第2・4水 13:00～16:00	
豊川市消費生活センター	(0533)89-2238	月～金 9:00～16:00	
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	毎日(12/29～1/3、5/3～5/5とその前後に連続する土・日・祝を除く) 10:00～18:00	
小牧市消費生活相談センター	(0568)76-1119	月～金 10:00～12:00/13:00～16:30	
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) 188 いやや(嫌や!)			

【注意】マイナンバー制度に便乗した不審な電話や個人情報の取得に御注意ください!

マイナンバーの通知に関連して、「口座番号を教えてください」「個人情報を調査する」といった不審な電話等に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断ってください。不安を感じた場合は消費生活相談窓口や警察へ御相談ください。