

令和5年2月17日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理事長 鈴木 尉久 殿

株式会社ポジティブドリームパーソンズ  
経営管理統括本部

### 再回答書

前略 この度、貴法人より令和4年12月6日付「再度の質問書」と題した書面を受領いたしましたので、下記の通り回答申し上げます。

#### 1. 「1年以上前の契約数及び契約割合について」と題したご主張について

貴法人は、弊社が「1年以上前の契約が「きわめて例外的な事象」である」と主張しているとした上で、全体比で見ると「(挙式日の) 1年以上前の契約数」が6%を超えており、これは「極めて例外的な事例」には当たらず、弊社規約にそのような事例を想定した規定が存在しないことに対してご批判を加えておられますが、これは弊社の主張への理解不足、または曲解に基づくご批判であると思慮します。

先に弊社より提示した「回答書」において弊社が「極めて例外的な事象」としているのは、貴法人が指摘するように「(挙式日の) 1年以上前の契約」ではなく、「1年以上前に契約され、かつ1年以上前に解約された事象」についてです。何%であれば例外的と呼ぶのが相応しいのかという無益な議論に拘泥するつもりはありませんが、弊社としては、「(挙式日の) 1年以上前の契約数」の割合が約6%だとして、そのうちに解約に至る確率が1割を超えることは考えにくく、またその解約の時期が「1年以上前」という事例が発生する確率は限定的なはず、という概算の上で「極めて例外的な事象」と表現をしているのであって、社会通念上も妥当な表現ではないかと考えております。

逆にお尋ねしたいのですが、貴法人は、「極めて例外的な事象」とも言えるこうした低い確率の事象までも想定して、顧客向け規約を細かく網羅的に規定せよというご主張なのでしょうか。弊社としては、こうした低い確率の事象まで規約において規定することは、規約の内容を不要なまでに複雑かつ難解なものにしてしまい、かえって消費者保護に反するものと考えますが、いかがでしょうか。

#### 2. 「1年以上前の解約において解約金を請求しない運用について」と題したご主張について

貴法人は、弊社がかつて「1年6か月前に解約申し入れを受けたケース」を前提とした消費生活センターによる和解仲介手続きに参加しなかった事実を指摘して、弊社が先の回答書において「運用上は解約料を請求しないこともあり、現実的に消費者に不利益を与えているとは認識しておりません」と主張したことに対して、「解約料を請求しない運用をしているとは考えられない」と反論しておられます。

まず、弊社は回答書において「運用上は解約料を請求しないこともあり」と述べているのに留まり、「1年以上前の解約であれば絶対に解約料請求はしない」とは回答しておりません。不幸にも解約が発生した際には、個別事案ごとの内容を精査した上で、請求を控えるべき事情が認められない事案であれば、当然ながら契約上の権利として解約料の支払いを求めております（その判断軸の一例は後述します。）。

また、個別具体的な事案についての詳細な言及は差し控えますが、ご指摘の件は消費者契約法の解釈が争点となった事案でした。したがって弊社は同手続きによる解決ではなく、「どうしても望むのであれば裁判所での決着を」と当然のことを求めたに過ぎない点、ご理解をいただければ幸いです。

### 3. 「消費者契約法第9条第1号の「平均的損害」について」と題したご主張について

貴法人は、解約料水準を算出する際に用いる粗利益率及び非再販率について、業界団体の平均値でなく弊社固有の数値を当てるのが合理的であるとご主張されております。

しかしながら、1件の挙式・披露宴案件における粗利益率や非再販率については、明らかに営業秘密に属する情報であり、一般的に対外的に開示するものではありません。また、先の回答書でも比較して提示した通り、弊社規約上の申込金は「20万円」に対して、業界団体の平均値に基づき算出された妥当な解約料の上限が「103万円余」と大きな開きがあることを踏まえれば、弊社規約上の水準が全く不当な水準にないことは（弊社固有の数値を当てて再計算せずとも）明らかであり、弊社固有の数字を開示する必要性は皆無であると判断いたしますので、貴法人のご主張を受け入れることはできません。

### 4. 「再質問事項」について

#### ① 2020年及び2021年の契約数について

貴法人は、「現状では、今後も新型コロナウイルスの影響が長く続くことが予想される」

として、同ウイルス感染拡大の影響で例外的な対応が続いた令和2年及び令和3年における契約数の追加開示を求められておりますが、本来このような数値を対外的に公表しておりませんし、仮に集計をするとなると弊社内で多大な労力が発生してしまいます。

また、大手婚礼事業者が開示する直近の決算数値からも明らかなように、弊社を含め、婚礼業界全体においては、すでに新型コロナウイルスの影響からはほぼ脱し、以前の平常時の市場環境や受注状況に戻った（または戻りつつある）のが現状であると認識しております（逆に、貴法人の「今後も新型コロナウイルスの影響が長く続くことが予想される」とのご主張は初耳であり、その根拠となる婚礼業界のデータがあればご教示ください。）。

また、貴法人がコロナ禍で延期対応が増えた令和2年及び令和3年における上記情報を得て「1年以上前の契約」が相当数に上ることの根拠とされたい意図はよく分かりますが、そもそも消費者契約法第9条第1号が規定するのはあくまで「平均的な損害の額」であり、コロナ禍に見舞われた例外的な2年間を組み込むことは「平均」を巡る議論をゆがめるリスクがあり、開示する必要性が全く感じられません。

以上の理由より、貴法人からの本お申し出についてはお断りいたしますことをご了承ください。

## ② 1年以上前の解約の場合の解約料の請求

貴法人は、「2018年以降2021年までの間において、1年以上前の解約件数及び解約に際して解約料を請求しなかった件数」を年度ごとの開示を求めておられますが、本件の議論の根幹、すなわち弊社婚礼規約における解約料水準の適法性を巡る議論とは関係がありませんのでお断りいたします。

なお、解約料を請求する、しないの「違い」についてもご質問いただいておりますが、個々の事情に基づき判断するものであり、明確な線引きは困難です。ただ、あくまで一般論として回答すれば、弊社側の発生済み労力の有無、契約締結時から解約までの時間の長短、婚礼開催日までの期間の長短、身内のご不幸その他社会的に配慮すべき事象の有無等は判断基準の一部となることは事実ですし、一方で、単に弊社と契約を締結した後（弊社側に何らの落ち度がない中で）同業他社との契約に乗り換えるような事例で、そこに特に配慮すべき事情はない場合には、契約に沿って粛々と対応する判断に至るケースが多いと考えます。

③ 粗利益率及び非再販率の開示要求

貴法人は、2018年から2021年各年度の粗利益率と非再販率の開示を求めておられますが、前述の通り、これらは明らかに営業秘密に属する情報であり、対外的な開示を行っていませんのでお断りいたします。

なお、釈迦に説法とは存じますが、本年6月に施行される改正消費者契約法においても「営業秘密が含まれる場合」には、事業者から算定根拠の説明要請に応じる努力義務を免責している事実は貴法人がよくご存知のことと思慮しますので、上記の弊社方針に対してご理解を賜りたくお願い申し上げます。

草々