

成人式用の振袖等の販売・レンタルについて（案）

平成30年5月29日

和装振興協議会

和装振興協議会においては、昨年5月、「和装業界の商慣行に関する指針」（以下、「指針」）を策定し、関係事業者に対し、消費者本位の商品・サービスを提供し、消費者との継続的な信頼関係の構築に取り組むよう求めてきた。

こうした中、「はれのひ」の事案は、数多くの新成人の一生に一度の成人式を台無しにした言語道断のものであり、極めて遺憾である。

当該事案は、第一義的には同社の経営破綻やモラルの著しい欠如に起因するものであるが、当該事案に関連して、成人式用の振袖等の販売・レンタルに係る和装業界の商慣行のあり方についても指摘等がなされており、和装業界全体の信頼を棄損しかねない重大な問題であると認識する必要がある。

振袖は和装市場の概ね2～3割（年間6～7百億円程度）を占めるとされ¹、和装業界にとって重要な商材となっているが、成人式用の振袖については、一般の着物に比して以下の点が指摘されており、事業者、消費者ともに、特段の留意が必要であると考えられる。

- 一生に一度の成人式を祝うものであること
- 消費者は新成人であり、着物の知識等に乏しく、初めて本格的に着物を経験する機会となっている場合も多いこと
- サービスの提供が成人式当日という特定の日に集中していること
- 事業者が直前や当日になって債務不履行となった場合、取り返しがつかない事態となるリスクが高いこと
- 振袖の販売・レンタルのみならず、種々の小物等の提供、写真撮影（前撮り）、着付け、ヘアメイク等の多様な付加的なサービスが、しばしば「無料」、「割引」、「期間限定」等の「特典」を伴いつつ、「セットプラン」等の形で複合的に提供されていること
- 契約の勧誘（早ければ高校卒業前）から、前撮り、成人式（場合によっては大学卒業式等）を経て契約終了に至るまで、長期にわたること
- 契約が長期にわたりながら、契約時に全額一括支払する例もあること
- しばしば高額の契約となっていること
- 写真館等の異業種からの参入やネット通販の拡大も進み、早期の勧誘・契約等、事業者による顧客獲得競争が激化していること

¹ きものと宝飾社による推計。なお、販売、レンタル、その他（いわゆるママ振等）の比率は概ね2：5：3との調査結果もある（矢野経済研究所による）。

和装振興協議会として、和装業界において「はれのひ」のような事案は二度と起こしてはならないということを固く決意し、関係事業者に対し、成人式用の振袖等の販売・レンタルについて、関係法令²の遵守、指針³の実践に加え、特に以下の事項に取り組むよう、また、問題のあり得る事業者との取引は控えるよう求める。

また、和装文化は本来極めて多様であり、和装業界においては、成人式用の振袖等に過度に依存するのではなく、和装の裾野を広げる取組を積極的に進めるよう求める。

上記について、関係業界団体にフォローアップ等の取組を求める。

消費者に対しては、契約の相手方となる事業者が、消費者本位の視点で、関係法令の遵守、指針の実践及び以下の事項に取り組んでいるか十分留意し、問題のあり得る事業者との取引は控えるよう注意喚起する⁴。

また、事業者、消費者ともに、消費者契約法において、事業者による不実告知等は契約の取消事由とされていることを認識する必要がある。

【勧誘・契約の時期】

1. 高校卒業前から勧誘するなど、過度に早期の勧誘はかえって消費者の不信を招き、和装業界の信頼性を損ないかねないと疑問視する指摘がある。また、早期の契約締結を求めることは、一生に一度の成人式における服装について消費者の熟慮や選択の時間・機会を制約するとともに、成人式等までの長期にわたり消費者に一方的に事業者の信用リスク等を負担させるなど、消費者本位に反する。事業者はこうしたことを認識し、過度に早期の勧誘は慎むものとする。
2. 特に、「早く契約しないと気に入った着物がなくなる」「当日の適切な着付け時間帯が確保できなくなる」などの文言による勧誘は、消費者との情報の格差（非対称性）を前提とするビジネスモデルであり、消費者の不安を煽る勧誘は消費者本位に反することを認識し、事業者は消費者に対して成人式の前までできる限り多様な選択肢の提供を図るものとする。

【支払等の時期】

3. 成人式等までの長期間の契約であるにもかかわらず、契約時に全額一括支払を求めることは、事業者の債務の履行と消費者の支払の関係が相応しておらず、長期に

² 不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引に関する法律等。

³ 指針においては、消費者との取引に関し、消費者本位の商品・サービスの提供、消費者にふさわしい商品の販売、消費者に分かりやすい説明、産地等の明瞭な表示、価格の適切な表示、適切な販売手法について定めている。

⁴ 国民生活センター「着物等のレンタルトラブル」（平成30年1月10日）及び「成人式の晴れ着レンタル。契約の際に注意すべきポイントは？」（平成29年1月30日）も参照。

わたり消費者に事業者の信用リスク等を一方的に負担させるものであり、消費者本位に反する。事業者はこうしたことを認識し、債務の履行等に応じた段階的な支払（レンタルの場合、例えば、契約時（手付け）、前撮り時、成人式時等）の導入を図るものとする。

4. また、早期のキャンセルに対して法外なキャンセル料を求めることも消費者本位に反することを認識し、事業者は自らの損害やリスク等に相応した合理的で段階的なキャンセル料を設定するものとする。

【書面による分かりやすい説明】

5. 振袖の販売・レンタルのみならず、種々の小物等の提供、写真撮影（前撮り）、着付け、ヘアメイク等、様々な付加的なサービスが複合的に提供されるものであることに鑑み、事業者は商品・サービスの内容及び価格等について書面で明瞭かつ分かりやすく説明するものとする。
6. 特に、①契約の成立時期、②商品・サービスの内容、履行日及び価格、③「セットプラン」等の場合、含まれる商品・サービスまたは含まれない商品・サービスの別及びそれぞれの価格、④個々の「オプション」等の内容及び価格、⑤販売の場合、引渡し時期や保管サービスの内容及び価格、⑥レンタルの場合、その期間（貸出日及び返却日）、⑦キャンセルする場合の条件及びキャンセル料、⑧「特典」等の意味及び内容等について、書面で明瞭かつ分かりやすく説明し、消費者の確実な理解を得るものとする。
7. 「無料」、「割引」、「期間限定」等の「特典」の表示について、事業者は不当景品類及び不当表示防止法が禁止する不当表示（有利誤認表示）に該当する表示を行ってはならない。また、「セットプラン」、「オプション」、「特典」等が複雑化し、消費者にとって分かりづらく、価格の信頼性を損なうことのないよう留意するものとする。