

## 新型コロナ支援策第二弾！ミドルマンが結婚式場キャンセル料トラブルをチャットによるオンライン調停で解決サポート

リーガルテック企業のミドルマン株式会社（本社：東京都品川区 代表取締役：三澤透）は、新型コロナへの対応支援策の第二弾として、有志の法律専門家と連携し、チャットによるオンライン調停システム「Teuchi(テウチ)」を活用した結婚式場キャンセル料トラブルの受付を5月18日から開始したことをお知らせいたします。

新型コロナ支援策 第二弾！結婚式場キャンセル料トラブル



オンライン調停サービス  
**Teuchi**  
テウチ

調停実施手数料25,000円(税別)

※挙式予定日まで90日以上の場合は無料

- ・スマホひとつあれば手続きはすべて完結
- ・調停人が仲立ちするので相手と直接交渉する必要なし
- ・調停のための移動やスケジュール調整も不要



- 期 間：2020年5月18日～2020年6月30日まで
- 目 的：新型コロナウイルスの影響に伴う結婚式場キャンセル料に関するトラブルに早期に対処するため
- 対 象：新郎新婦、結婚式場運営者
- 申込み：<https://www.teuchi.online/> 「オンライン調停の受付はこちら」からお申し込みください。
- 備 考：対応できる件数に限りがありますので、お早めにお申し込みください。また、お申込状況によっては、サービスの受付を一時休止する場合がございますので予めご了承ください。

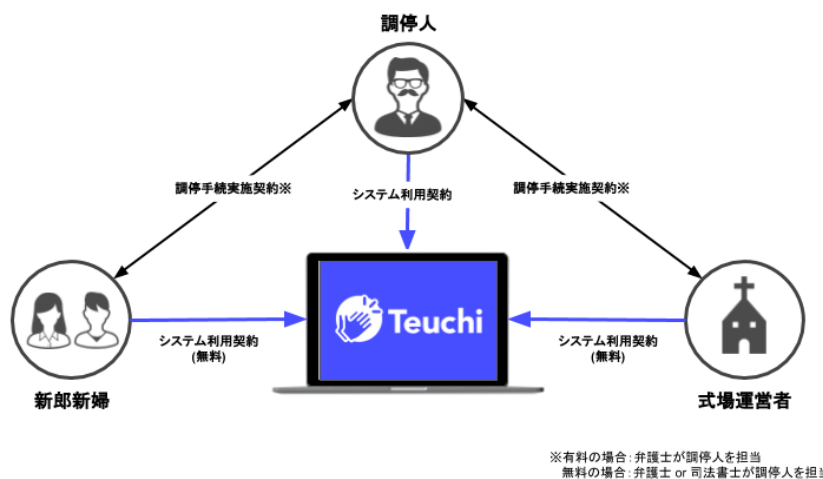
国内の新型コロナウイルス感染の第一波はピークアウトしつつありますが、本年2月頃から結婚式の中止や延期が相次ぎ、国民生活センター等にはそのキャンセル料のトラブル相談が殺到し社会問題化していることがマスコミ等の報道で明らかになっています。ブライダル業界団体においては、政府が5月4日に公表した「新しい生活様式」の実践例として冠婚葬祭が例示されたことを受けガイドラインを策定し、結婚式場の早期再開を目指しているものの、新郎新婦側と式場運営者との受け止め方には温度差があり、緊急事態宣言解除後においても当面は中止や延期の相談やトラブルが続くものとみられます。

一方、裁判所における対面を基調とする司法サービスについては、未だに運営が正常化されておらず、そのことが社会に及ぼす影響も出始めています。また、そもそも新型コロナウイルスによる結婚式場キャンセル料トラブルについては、消費者庁が話し合いでの解決を強く推奨していることもあり、民間のオンライン調停による協調的解決が大いに期待されているところです。

弊社プロダクト「Teuchi」は、デジタル時代の紛争解決インフラとして期待されているチャットによるODR（オンライン紛争解決）システムです。特に現在のような状況においても、スマホひとつでトラブルを解決することができることから、新郎新婦や式場運営者、そして調停人のみなさんを感染リスクから守ることはもちろんのこと、直接交渉や移動のストレスからも解放することができます。

今回の支援においては、オンライン調停を実施する調停人と新郎新婦・式場運営者に「Teuchi」システムを提供、調停人主導の話し合いのなかで、契約内容やキャンセル料の計算方法等について消費者契約法や業界団体が推奨しているモデル約款等に則した判断を加え、双方が納得できる和解案を模索し解決に導きます。ご利用にあたっては、弊社システム利用料は無料、別途調停人と調停手続実施契約を交わしていただき、調停実施手数料として各当事者25,000円を調停人にお支払いいただきます（ただし、キャンセル通知日から挙式予定日まで90日以上の場合は調停実施手数料も無料）。

## Teuchiの仕組み



4

是非、調停人を交えたチャットによる新しいオンライン調停サービスをご活用ください。

なお、ブライダル業界においては、新規の契約受注に大きなブレーキがかかっていることで、キャッシュフローに甚大な影響を及ぼしていることも、大きな問題として報道されるようになってきました。今後も新型コロナウイルスの収束がみえないなか、新郎新婦が結婚式場の契約に積極的に申込み流れを作るためには、今回露呈してしまったキャンセル料トラブル等が適切に対処されるためのセーフティネットとして、オンライン調停という仕組みを平時から導入しておくことが新郎新婦の安心感へとつながり、結果としてブライダル企業の新規受注につながる施策になりうることから、業界団体との提携も視野に入れて支援を進めていく予定です。

新型コロナウイルスに感染された皆様および関係者の皆様、影響を受けられた皆様に心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早いご回復と、そして社会に笑顔がもどる日をチームメンバー一同心より願っております。

### ■想定されるケース

- 新郎新婦 : 結婚式の中止を申し入れたもののキャンセル料の計算に納得できず対応に困っている
- 式場運営事業者 : 新郎新婦から中止や延期の相談を受けているが、営業担当者による交渉が難航している
- 業界団体 : これから結婚式場を探す新郎新婦の安心のためにトラブル解決スキームの導入を検討したい

### ■Teuchiについて

Teuchiは、日本初の本格的なODR（Online Dispute Resolution、オンライン紛争解決）システムです。調停の実施主体である弁護士等の主導のもと、弊社システム内の専用チャットルームで調停を実施します。非対面による手続きで、申立てから話し合い、そして合意書の取り交わしまでオンライン上で調停が完結できる仕組み提供します。なお、ODRは政府も社会実装を推進している分野になり、弊社も検討会にゲスト参加しています（内閣官房 日本経済再生総合事務局 ODR活性化検討会 <https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/>）。

#### ■メディア掲載情報

- ・ 2020年2月17日 日本経済新聞（朝刊）法務面「離婚や金銭トラブル、ネットで調停 官民が実験」 <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO55624400U0A210C2TCJ000/>
- ・ 2020年4月10日 日本経済新聞（朝刊）企業面「テナント料猶予などネットで調停 ミドルマン、新型コロナで」 <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO57889950Z00C20A4TJ2000/>
- ・ 2020年5月6日 SankeiBiz「賃料減額、ネットで無料調停 苦境の飲食店支援 ミドルマンが仲介」 <https://www.sankeibiz.jp/business/news/200506/bsd2005060500002-n1.htm>

#### ■会社概要

会社名 : ミドルマン株式会社

代表 : 代表取締役 三澤透

設立 : 2012年4月

事業内容 : ODRシステムTeuchi、第三者委員オンライン（福祉事業苦情解決サポート）、内部通報システムdialogbox

URL : <https://www.middleman.jp>

#### ■本プレスリリースに関するお問合せ先

ミドルマン株式会社 コロナ対応支援チーム

E-mail : [info@middleman.jp](mailto:info@middleman.jp)

---

ミドルマンのプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/54128](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/54128)

---