

増加する「結婚相手紹介サービス」のトラブル —中途解約ができるようになっても解約料には不満—

特定商取引に関する法律（以下、特商法）に基づき政令の一部が改正され、2004年1月1日より「結婚相手紹介サービス」が新たに規制対象となった。

相談件数は、過去5年半の累積で10,200件を超え、規制後も相談は減少していない。

政令改正前は、「業者が一切解約・返金に応じない」という相談が目立ったが、改正後は「解約料が高い」という相談が多い(*1)。また、「契約書をもっていない」、「業者が返金しない」など特商法を遵守していないと思われる相談も未だに見受けられる。

「解約料が高い」という相談では、契約直後に会員の情報が一括で提供され、サービスの提供が完了したとして情報料の全額が請求されるケースや、初期段階の会費を高く設定しているケースで、契約から間がない中途解約では解約料が高いという相談が多い。

業界団体等へのヒアリングでは、一般に結婚相手が見つかる確率は契約から早い時期のほうが高い傾向にあり、新会員の紹介等のサービスも初期段階に手厚くして、料金設定も高めにしているという。しかし、解約料が高いという相談からみると、このような仕組みが消費者に十分説明されているとは言い難い。

サービス内容では、業者が結婚相手候補者を選び、見合いの段取りなど結婚全般をコンサルティングするタイプや単に会員情報の提供を行うタイプ等さまざまである。業者数は3,100社余りある(*2)と言われているが、そのサービス内容は多様化している。

サービスについては、「希望する相手が見つからない」という相談が少なくない。その裏には勧誘時に「何人紹介できる」等のセールストークにより過度の期待を抱かされ、契約後に実態を知って、思っていたようなサービスではなかったという相談につながっているように思われる。

そこで、相談が増加傾向にある「結婚相手紹介サービス」の問題点を整理・分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために契約に当たっての注意点を情報提供するとともに、関係機関に要望等を行うこととする。

1. 相談件数等

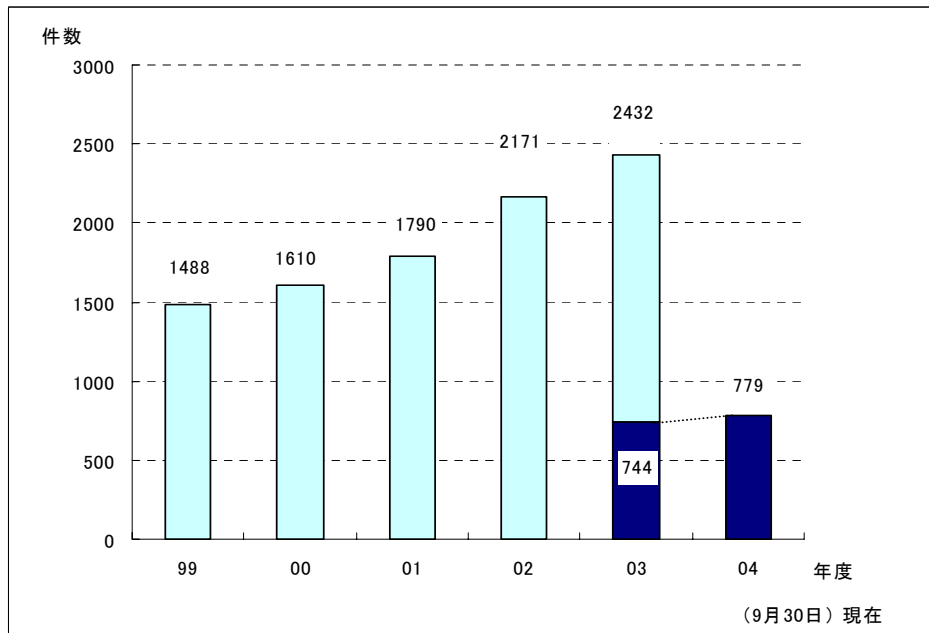
(1) 相談件数の推移

「結婚相手紹介サービス」の相談件数は、図1に示すように増加傾向にある。過去5年半の累計では10,270件に達し、2003年度は2,432件である。政令改正後の2004年度は、4月から9月までで779件で、改正前の前年同期(744件)と比べ微増している。

(*1) 政令改正によりクーリング・オフ制度や中途解約権等が規定され、店舗で契約した場合でも解約ができるようになったことが、「解約料が高い」という相談の増加につながったものと思われる。

(*2) 『結婚相談所・結婚情報サービス業』『パソコン・ワープロ教室業』の実態に関する調査報告書（平成12年3月経済産業省委託調査）。

図1 「結婚相手紹介サービス」の相談件数の推移



※1 PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に1999年度から2004年9月30日までに入力された「結婚相手紹介サービス」の相談である。

※2 以下は、これを基に分析した（図・表については9頁以降に掲載）。

※3 構成比については、各項目とも「不明・無回答」を除いた数字である。

(2) 契約当事者の属性

①性別

男女の構成比は、6対4で男性が多い（図2）。

②年代別

男女ともに30歳代が最も多く、それを過ぎると急激に減少傾向にあるが、女性は40歳代の減少が著しい（図3、4）。60歳代以上（716件）では、子供や孫のための契約が4割を占める。

③職業別

「給与生活者」が76%を占めている（表1）。「結婚相手紹介サービス」という性質から契約条件に「所得があること」を課している業者も少なくない。

(3) 契約金額と支払い形態

平均契約金額は41万円で、契約金額は10万円以上50万円未満が最も多い(64%・図5)。支払方法は「即時払い」（現金払い）のケースが62%と多く、クレジットを利用したケースは25%である。

(4) 販売購入形態

「店舗販売」が最も多く 66%を超える。以下、「訪問販売」(13%)、「通信販売」(12%)と続く(表 2)。

2. 相談内容(以下は改正政令施行後に契約した事例である)

<事例 1> 情報料が返金されない会員情報の一括提供

結婚相手紹介サービスの雑誌広告を見て業者の店舗に出向き、1年コースを申し込み約 35 万円(入会金、1年分の会費、1年半分の登録済み会員情報料)を払った。20人くらいのデータを見て複数の人に交際を申し込んだが見合いは1度しかできなかった。申し込みから1か月たたないうちに業者に中途解約を申し出たところ、業者から解約料として約 19 万円を請求された。あまりに高額なので理由を尋ねたら、すでに一括で情報提供した分約 12 万円については返金しないと契約時に説明したうえ、契約書にも書いてあると言われたが、入会して間がない解約なので納得できない。(30 歳代 男性 給与生活者)

<事例 2> 早期の解約では高額になる初期に高めな会費の設定

会員期間2年間の結婚相手紹介サービスを約 30 万円(入会金、情報料、会費)で契約した。相手候補の条件を業者に伝えると、会員の中から検索して条件に合う人を選んでデータを提供してもらい、パーティー等のイベントにも参加できるというサービス内容だった。実際に何人かのデータを提供してもらい交際を申し込んだが、断られたので解約したいと思い、業者に解約を申し出たところ、業者からは解約料として、約 20 万円を請求された。契約から約 3 か月目なのに解約料が高すぎる。(30 歳代、男性、給与生活者)

<事例 3> クーリング・オフ期間経過後は一切返金に応じない業者

インターネットで業者のホームページを見て、単なるデータの紹介だけではなく、カウンセリングを受けられるところが気に入って店舗に出向き、入会することを決めた(入会金、情報料、写真代、合計約 37 万円)。契約後、店舗で登録されているデータを閲覧し、実際にお見合いもしたが、ちゃんとカウンセリングをしてくれず、希望条件ではない人を紹介された。またプロフィールに書いたことと違うことがデータに記載されており、不信感を抱き解約を申し出たところ、一切返金はできないと言われた。規約にクーリング・オフについては書かれていたが、クーリング・オフ期間を過ぎた場合にはいかなる理由があっても返金しない旨が記載されていた。納得できない。(30 歳代 女性 給与生活者)

<事例 4> 交際を申し出たら成婚料を請求された

新聞の広告を見て結婚相談所に出向き、入会金約 102,000 円を支払って会員になった。その後、お見合いをし、そのときの女性と交際することにしたら、成婚料とともとれる礼金 50 万円を請求された。その際業者から、交際後結婚に至らなかった場合には、改めて別な人とお見合いの席を設けるようにするので、礼金(50 万)の返金を希望しないという内容の

念書に署名・捺印させられ、礼金を支払った。支払後、相手の女性と連絡が取れなくなり不審に思うので退会したい。契約時には、入会金の領収書しか受け取っていない。

(40歳代、男性、給与生活者)

3. 問題点

(1) 特商法の「提供済み役務」とはいえない短期間に多量な情報提供

高額かつ長期契約となる特定継続的役務提供契約について、特商法では理由の如何を問わず契約途中でも解約できる中途解約権が規定されている(*3)。中途解約の場合にはサービス提供後の清算は、「提供済み役務」が支払いの対象となっている(*4)。

事例1では、契約直後に1年半分の登録済み会員情報が一括で引き渡されていたため、入会から1か月未満で退会したが情報はすべて提供されたとして、全期間の情報料が請求された。しかし、実際に相談者が利用できたデータは提供された情報のほんの一部であったという。

このように契約直後に一括で情報が提供されるケースでは、契約から間がない解約の場合には、実質的に利用することができない情報も含めて支払いの対象となってしまう。これでは単にデータが提供されただけで、真に「サービスを提供した」と言えるのか疑問である。

合理的な限度を超えて短期間に多量な情報が提供された場合には、形式的な情報提供に過ぎず、特商法の「提供済み役務」とは言えない可能性がある。消費者トラブルの解決には、消費者が納得できる合理的な解約についての判断基準が望まれる。

(2) 早期の中途解約では解約料が高額になる会費の料金設定

事例2では、会費が契約から4か月を過ぎると下がり、7か月を過ぎると当初の5分の1程度になるとパンフレットには記載されていたが、相談者は気がついていなかった。このような料金設定の場合、契約から間もない解約では、解約料が高額になりがちである。

一般に「結婚相手紹介サービス」は、契約から早い時期に結婚相手が見つかりやすいことから、サービスも初期段階に手厚くし、料金設定も高めにしているといわれている。しかし、月会費が一律である業者も多いことから、時期により会費が変わるシステムであることを消費者が気づかない場合もある。また、契約初期段階の会費を高めに設定していることは、早期の中途解約の場合には解約料も高額になる。相談からみると、消費者にはこのような料金設定や解約料の仕組みが十分に理解されているとは言い難い。

料金設定が一律でない場合には、料金設定や中途解約料についてパンフレット等に記載するだけでなく、契約前に十分に説明する必要がある。

(*3)特商法49条1項では、クーリング・オフ期間経過後も契約解除を行うことができる。

(*4)役務提供開始後は提供された役務の対価相当額+2万円または契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額(法49条2項1号)の合計額。なお、役務提供開始前は3万円(法49条2項2号)。

(3) 曖昧な「成婚料」の請求

「結婚相手紹介サービス」は、高額な負担、長期間契約等は、他の特定継続的役務提供契約(*5)と同様であるが、サービスを続けることで徐々に成果が現れるパソコン教室や語学教室等と異なり、結婚相手に出会えば目的が達成され契約期間内でも退会することになる。このような中途解約の場合には、法定された中途解約料のほかに、会員同士の結婚であれば「成婚料」(*6)が請求される。

事例 4では、契約書も渡されておらず、見合い後に交際を申し込んだだけで「成婚料」が請求された。「成婚料」を契約金額の一部であると考えるなら、特商法では支払うべき金額について記載した書面を交付する義務がある(*7)。

「成婚料」は、業者のパンフレット等によると、結婚式や結納など形として明らかなものから、口約束も含めた婚約等も「成婚」(*8)としている場合があり、「成婚」の範囲が曖昧である。また、「結婚相手紹介サービス」は、特商法では「結婚を希望する者への異性の紹介」とされている。このことからすると単に相手を紹介するサービスということになるが、その成果報酬として「成婚料」を請求する場合には、「成婚料」の根拠を示し請求する範囲も明確に契約書やパンフレット等に記載するべきである。

(4) 未だに法定書面の交付やクーリング・オフ制度等が遵守されていない

政令改正前は、「結婚相手紹介サービス」では「いかなる理由があっても返金しない」という消費者契約法の不当条項に抵触すると思われる約款が散見された。

事例 3は、政令改正後であるにもかかわらずクーリング・オフ期間経過後の退会については、いかなる理由があっても返還しない旨が記載されていた。政令改正後に中途解約した場合には、未提供のサービス料金については返還する義務がある。

また、特商法では、サービスの内容、料金、クーリング・オフ制度、中途解約の清算方法等を記載した概要書面、契約書面の交付が義務付けられているが、相談者に渡される契約書等にはこれらが記載されていないケースが少なくない。「書面不交付」、「クーリング・オフ回避」等の割合は政令改正前よりも改正後の方がいずれも高くなっている(表 3)。改正政令施行後1年近くになるが、未だに法定書面の交付義務やクーリング・オフ制度等が遵守されていない。

(*5) 特定継続的役務提供の種類は「結婚相手紹介サービス」の他に「エステティックサロン」、「語学教室」、「家庭教師」、「学習塾」、「パソコン教室」の6業種。なお、高額な負担は、支払いが前払形態のことが多いためである。

(*6) 婚約・結婚等の理由により別途発生する料金に関しては、業者によって、成婚料・お礼・成果報酬等名称・表現はさまざまであるが、ここでは、便宜上「成婚料」とする。

(*7) 契約までに契約概要を記載した概要書面(特商法42条1項)を、契約時には契約内容がわかる契約書面の交付が義務付けられている(法42条2項)。法42条2項2号では、「役務の対価、その他の支払わなければならない金額の額」を記載することが義務付けられている。

(*8) 結婚が成立すること(広辞苑、岩波書店)。

(5) 消費者に過度な期待や無理な契約をさせることがある

解約理由に「希望する相手が見つからない」という相談が少なくない。「結婚相手紹介サービス」は、相手との相性等の要素が大きく、不確実性の高いサービスであるにもかかわらず、なかには勧誘時に「何人紹介できる」、「確実に結婚相手は見つかる」等と言われて契約したという相談もある。「結婚相手紹介サービス」は、異性の紹介で、結婚を約束するサービスではない。勧誘時に過度な期待を抱かせるセールストークは、思っていたサービスではなかったという苦情につながるように思われる。

このほかに、中途解約の理由として希望条件ではない人を紹介された、複数の人に交際を申し込んだが断られた、紹介も見合いもなかった等の申し出があることも事実である。

また、60歳代以上の契約では、4割が子供や孫のための契約で、「親が訪問販売で契約した。自分には入会の意思がないので退会したいが、業者がやめさせてくれない」、「母が契約したが、その気がないのでクーリング・オフしたい」等の相談もある。結婚相手探しは何より本人の意思が結果を大きく左右するものなので、申込者(親等)は本人の意思を尊重すべきであるが、業者も契約の際には何らかの形で本人に意思確認することも必要ではないかと思われる。

4. 個人情報の取り扱いについて

「結婚相手紹介サービス」は、住所・氏名等の個人を識別する情報だけでなく、サービスを通じて、学歴や資産状況、家族構成等のセンシティブな情報を取り扱っていることから、個人情報の取り扱いに関する相談も寄せられている。

現在、一部業界団体は自主基準により個人情報の開示の範囲、手段、方法について本人の了解を得ること、会員に対する守秘義務を会員規約に明示すること、退会者の個人情報は一定期間後に廃棄処分すること等を規定している。

2005年4月1日に「個人情報の保護に関する法律」(以下、個人情報保護法)が、全面施行されるが、対象業者については、利用目的の通知、目的外利用の禁止、安全管理措置の徹底等、個人情報の収集・管理の両場面において、一層の適切な個人情報の取り扱いが望まれる。

特に、退会後の個人情報の取り扱いについては、必要以上に個人情報を社内にとどめておかず、速やかに本人に返還するなど適切に処分すべきである。

なお、個人情報保護法は業者の個人情報の取り扱いについて規定するものであるため、法施行後も会員間の個人情報漏洩等のトラブルを同法で解決することは困難である。会員間の個人情報に係るトラブルを未然に防止するためには、会員に対し他の会員の個人情報を提供する際には、氏名や直接の連絡先等の個人を特定できる情報についてはより慎重な対応が必要であろう。また、会員間での個人情報の取り扱いについて会員規約に明記し、会員に対し注意喚起を促すことが望ましい。

<個人情報の取り扱いに関する相談例>

- ・ 契約していた業者が倒産した。提出した戸籍謄本等が悪用されないか心配だ。
- ・ 退会したが、契約時に提出した資料が返還されない。返してほしい。

- ・ 退会したのに、自分の写真がパンフレットに掲載されている。使用をやめてほしい。
- ・ 申し込もうとしたら、戸籍謄本や卒業証書、源泉徴収表のコピーを求められた。提出しても大丈夫か。
- ・ 雑誌のアンケートに答えただけで申込みはしていないのに、業者から相手男性のプロフィールが送られてきた。問題ではないか。

5. 消費者へのアドバイス

(1) 法律で定められた契約書等を渡さない業者とは契約しない

「結婚相手紹介サービス」は、2004年1月1日から契約前には契約概要を書いた「概要書面」、契約時には「契約書面」を渡すことが義務付けられた。これらの書面にクーリング・オフや中途解約等についての記載がないような場合も契約しないほうがよい。

(2) サービス内容や料金体系を確認する

「結婚相手紹介サービス」にはさまざまなタイプがあるので、どのようなサービスをどこまでしてもらえるのか確認し、自分に合ったサービスを選ぶ。サービス内容とともに料金体系も多様化している。料金総額だけでなく個々の料金設定や成婚料の有無、中途解約料なども契約前に書面で確認しておく。

(3) イメージに左右され過度な期待は抱かない

「結婚相手紹介サービス」は、結婚を約束するサービスではない。パンフレットのイメージや勧誘の際の「希望する結婚相手は確実に見つかる」等の言葉を信用すべきではない。相手との相性など不確実な要素が大きいサービスであることを念頭におき過度な期待は抱かない。

(4) 個人情報の取り扱いに注意する

個人情報の取り扱いについてパンフレット等で確認する。また、自分の個人情報と同様に他会員の個人情報の取り扱いにも十分注意する。契約時には、退会後の個人情報の取り扱いについても確認しておく。

(5) 問題があれば消費生活センター等へ相談する

「結婚相手紹介サービス」は、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフ(無条件解除)ができる。それを過ぎても中途解約ができるので、問題があれば消費生活センター等へ相談する。

6. 要望、情報提供

相談が増加傾向にある「結婚相手紹介サービス」について、以下の機関に対し要望および情報提供することとする。

●要望先および要望事項

(1) 経済産業省商務情報政策局サービス産業課

①サービス内容、料金体系、中途解約等について、消費者が理解できるように十分に説明を行うよう事業者を指導すること。②改正政令施行後も「書面不交付」や「クーリング・オフ回避」等の法令が遵守されていない相談があることから、業界健全化のために対応を検討すること。③個人情報保護法の全面施行に向け、事業者に対し個人情報保護法について周知を図ること。

(2) 経済産業省商務情報政策局消費経済部消費経済政策課

・ 中途解約の清算においては、実質的にみて「提供された役務」とは言い難いケースもあり、消費者が納得できる合理的な解約についての判断基準を検討すること。

(3) 結婚情報サービス協議会、日本仲人連盟、日本ブライダル連盟

①契約前にサービス内容、提供範囲、料金体系、中途解約等について、消費者が理解できるよう十分に説明すること。②希望する相手と確実に出会えるといった過度な期待を消費者に抱かせるような説明を行わないこと。③個人情報の管理、会員データの取り扱いに十分注意すること。また、個人情報保護法の全面施行を前に社内体制を整備し、苦情が発生した場合には迅速に対応すること。

●情報提供先

経済産業省商務情報政策局消費経済部消費経済対策課

本件連絡先 相談調査部
電話 03-3446-0999

[参考資料]

図2 契約当事者の男女別件数(構成比)

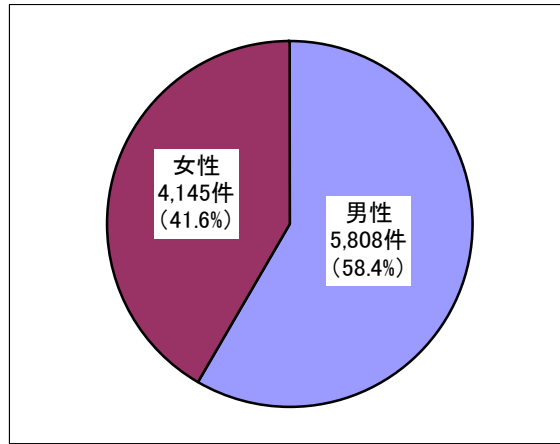


図3 契約当事者の年代別件数

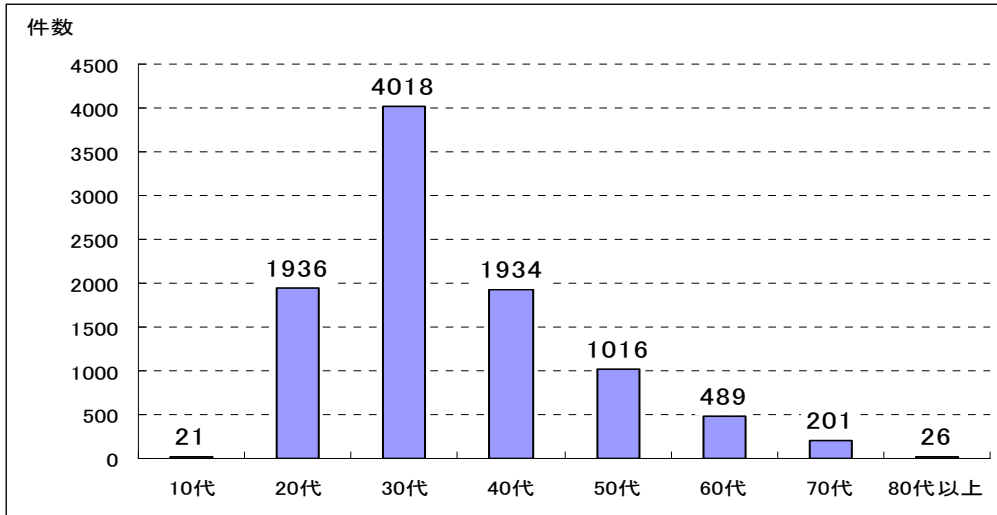


図4 契約当事者の男女別・年代別構成比

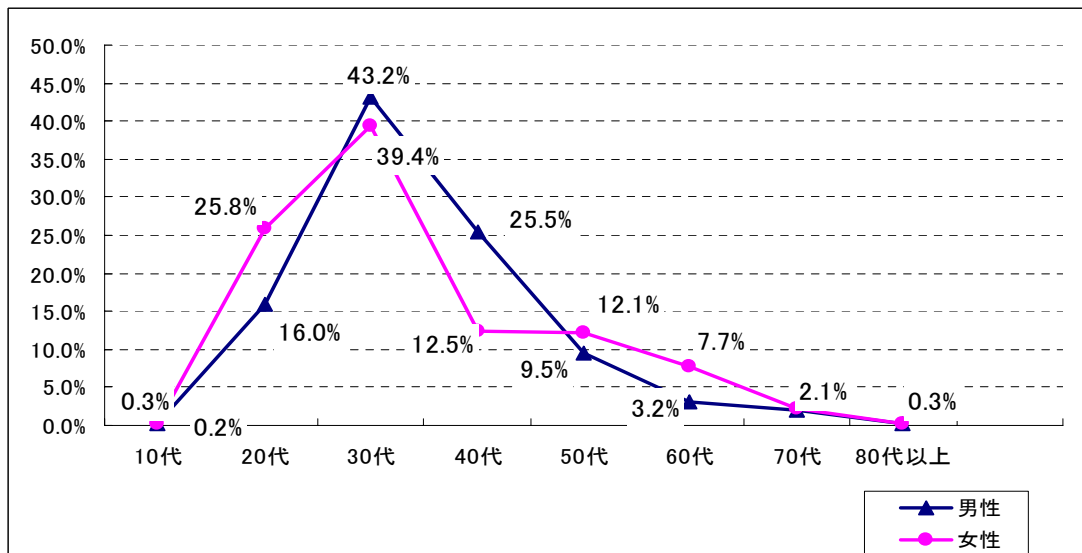


表1 契約当事者の職業別件数(構成比)

| | | | | |
|---------------|-----------|-----------|----------|------------|
| 給与生活者 | 自営・自由業 | 家事従事者 | 学生 | 無職 |
| 7,036 (75.5%) | 601(6.4%) | 630(6.8%) | 61(0.7%) | 991(10.6%) |

図5 契約金額の分布

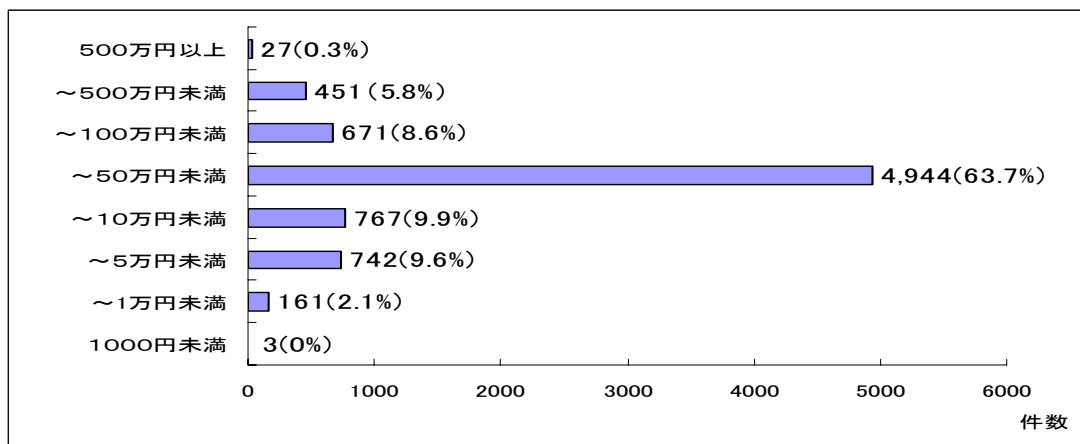


表2 販売購入形態別の相談件数(構成比)

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|-----------|-----------|
| 店舗購入 | 訪問販売 | 通信販売 | 電話勧誘販売 | その他無店舗 |
| 5,935(66.1%) | 1,187(13.2%) | 1,116(12.4%) | 602(6.7%) | 142(1.6%) |

表3 解約に関する主な相談内容別件数と相談例

| 相談内容 | 改正後 件数 | 構成比 | 改正前 件数 | 構成比 | 相談例 |
|----------------|-----------|---------|-----------|---------|------------------------------------|
| | 502 | (100.0) | 6,353 | (100.0) | |
| 解約またはクーリング・オフ | 361 | (71.9) | 4,259 | (67.0) | 解約またはクーリング・オフしたい。 |
| 解約料 | 87 | (17.3) | 351 | (5.5) | 解約料が高額である。返金額が少ない。 |
| 返金 | 69 | (13.7) | 1,670 | (26.3) | 約束したのに返金されない。サービスを受けていないので返金してほしい。 |
| 書面不交付 | 53 | (10.6) | 319 | (5.0) | 契約書等をもっていない。 |
| クーリング・オフ回避(拒否) | 26 | (5.2) | 84 | (1.3) | クーリング・オフが認められない。 |
| 書面不備 | 26 | (5.2) | 61 | (1.0) | クーリングオフについて記載がない。 |
| 解約拒否 | 10 | (2.0) | 131 | (2.1) | 解約を申し出たのに認められない。 |

※1)「改正前」は1999年1月1日～2003年12月31日までの契約、「改正後」は2004年1月1日～9月30日までの契約である。

※2) ()内は契約年月日が判明している相談件数(改正後502件、改正前6,353件)を100とした場合の構成比である。

※3)「相談内容」はマルチカウントである。

<title>増加する「結婚相手紹介サービス」のトラブルー中途解約ができるようになっても解約料には不満ー</title>