

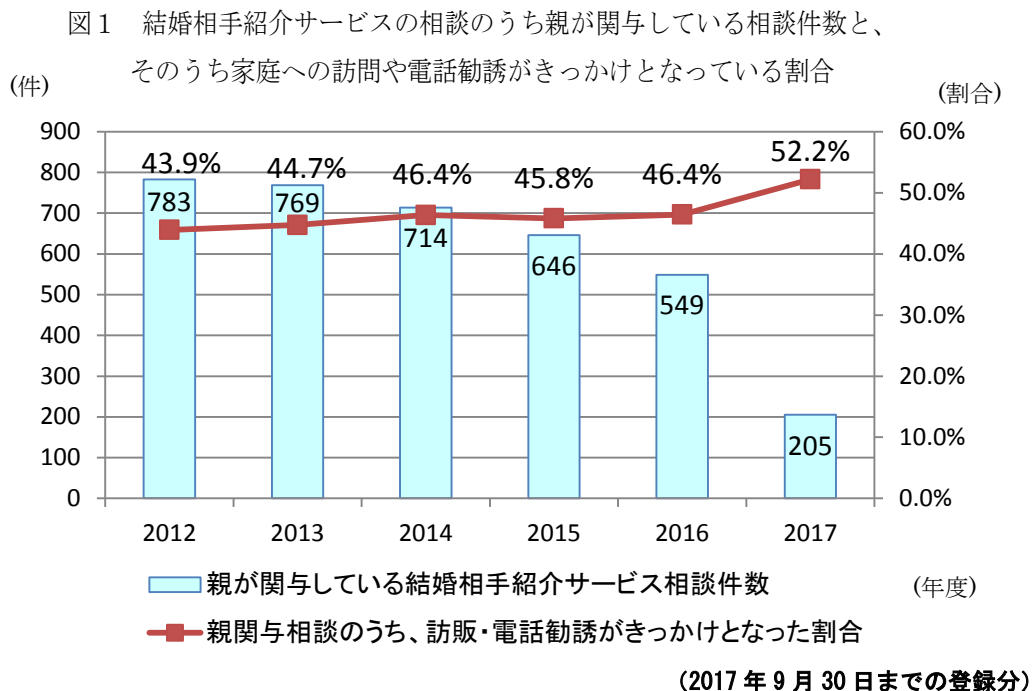
平成 29 年 10 月 19 日
独立行政法人国民生活センター

子の未婚は親の責任？ —結婚相手紹介サービスの、親への訪問や電話勧誘にご注意ください—

近年、未婚率が上昇し、晩婚化が進展していること¹を背景に、親に結婚相手紹介サービスの情報を提供したり、親が子の代理としてお見合いをしたりするなど、子の結婚に親が関与することのできる多種多様なサービスが、結婚相手紹介サービス業者から提供されています。

しかし、全国の消費生活センター等には、親が関与する結婚相手紹介サービスに関するトラブルが複数寄せられています。特に、親に対して電話での勧誘や家庭への訪問を行い、それをきっかけに親や子に契約させる業者とのトラブルの割合が年々増加しており、2017年度は現時点で、親が関与する相談の約半数を占めています(図1)。事例の中には「子が結婚しないのは親の責任」と訪問した業者に迫られたものや、「子に話すと反対するから内緒にするように」等、結婚の当事者である子にきちんと説明等をしないままに、契約をさせる業者とのトラブルもみられます。

そこで、今後ますます市場が拡大すると思われる親が関与する結婚相手紹介サービスについて、留意すべき点をまとめ、未婚の子を持つ親世代に向けて、情報の周知と注意喚起を行います。



¹ 総務省国勢調査 <http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2010/index.htm>
厚生労働省人口動態調査 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/81-1a.html>

1. 相談事例

<親が親名義で契約するケース>

【事例1】母が業者から、この契約を当事者である子や周囲に秘密にするようにと言われた

かねて私の結婚を心配していた母が、県外の業者からの電話に応じ、後日来訪した業者から説明を受けた。母が業者に、結婚相手に望む条件を出したところ、「条件に合う会員はたくさんいるので大丈夫」と言われたため安心し、登録料、月会費、情報提供費等約40万円を支払って契約した。その際、契約について「2週間ほどは娘さんや周囲の方には内緒にするように」と言われた。しばらくして数名のプロフィールが届いたが、母の要望は全く無視されており、不審感を持っているということを、後になって母から相談され驚いた。業者が、結婚する当人や周囲にも、契約したことを口止めするようにというのが納得できない。全額返金してほしい。

(2017年7月受付、相談者：40歳代、女性、給与生活者 契約当事者：60歳代、女性、無職、九州北部)

【事例2】クーリング・オフを申し出たところ、返金はしないとされた

自宅に業者から勧誘の電話があり、未婚の息子の結婚相手が見つかるかと思いき、事務所にかけた。4時間程度説明を受け、お試しコースに入会した。入会費用として登録料、情報提供料、月会費を一括で約10万円を支払う契約だったが、持ち合わせがなかったため、登録料の一部を支払った。息子は学歴の影響で年収が少ないことを伝えたところ、責任者の女性から「プロフィールでは好印象にした方がよい。年収を多めに、学歴を高めを書くように」と指示された。知人にこのことを話し不安を伝えると、「まだクーリング・オフできる期間だから解約した方がよい」と言われて、クーリング・オフ通知を出した。業者の代表者に電話をしたところ、「解約は認めるが、登録料はかかっているため受け取った金は返さない」と言われた。

(2017年5月受付、相談者・契約当事者：70歳代、女性、家事従事者、南関東)

【事例3】来年までに結婚させると勧誘され契約したが、誰も紹介されないで解約したい

自宅に、「結婚適齢期のお子さんはいらっしゃいませんか。結婚相手紹介サービスの説明に伺いたい」と電話があり了承し、翌日業者が訪問してきた。「フィーリングを合わせる。収入も関係ない。来年までに結婚できるようにする。ゴールインさせる実力が当社にはある。月に2～3回紹介する」等と説明され、業者が提供する親用の会に入会した。5万円の入会金を払い、約7,000円の月会費は銀行引落としにした。しかし、何度催促しても誰も紹介されない。説明と違うので解約したい。(2017年2月受付、相談者・契約当事者：70歳代、女性、無職、愛知県)

【事例4】「娘に内緒で親が入会するように」という母への執拗な勧誘をやめさせたい

1カ月前から、私が仕事で留守にしている時間帯に、自宅にいる母に対して、業者から電話で結婚相手紹介サービスに関する勧誘が何度かあった。母は断ったが、「娘が結婚しないのは親の責任だ」などと母を責めるような口調で話をし、昨日は自宅まで勧誘に来たという。娘にその気がないと言うと、「娘に内緒で親が入会すればよい」と勧誘されたようだ。このような勧誘は不快であり、きっぱりと断りたい。どうしたら良いか。

(2017年4月受付、相談者：40歳代、女性、給与生活者、栃木県)

＜親への勧誘がきっかけとなり、子の名義で契約するケース＞

【事例5】勧誘時の話と違うので解約を申し出た。違約金は約18万円だと言われ納得できない

息子の結婚相手を紹介するという業者から勧誘電話があった。息子の居住している地域の居住者をたくさん紹介できると言われた。息子にも了解を取り、息子名義で契約し、約33万円を支払った。後日、お見合いをする話になったため、業者に相手の居住地を確認したところ、「個人情報のため答えられない」と言われた。納得できなかつたため再度業者に尋ねたところ、相手は息子の居住地には住んではいないことが分かり、この話を断った。再度他の方を紹介されたが、この人の居住地も個人情報のため伝えられないという。忙しい息子のために、同じ地域に住んでいる方を希望し、当初業者も同じ地域の女性を紹介できると言っていたのに話が違う。契約書には相手の希望条件の記載はない。解約したいと伝えたら、違約金として約18万円はかかると言われた。希望通りの紹介をされていないのに、納得できない。

(2017年4月受付、相談者：60歳代、女性、家事従事者 契約当事者：30歳代、男性、給与生活者、神奈川県)

【事例6】国内でお見合いしたがうまくいかず、海外のお見合いを勧められたが断りたい

5カ月前、父が訪問して来た業者と、私に無断で有効期間1年、費用30万円の結婚相手紹介サービスの契約を私名義でした。事後に私も承諾し、事務所に伺ってサービス内容を確認した。業者のあっせんで女性のプロフィールを確認し、一度お見合いをしたがうまくいかず、しばらく何もしていなかった。数日前、業者から連絡があり、海外のお見合いプランの勧誘を受け、説明を受けに事務所に伺った。そこで、どんどん話を進められ、3泊4日の見合いプランの契約をさせられてしまった。参加料が40万円弱と高額であることや、結婚が決まったら400万円近く支払わなければならないと知り、このまま押し切られるのではないかと不安になった。クーリング・オフの記載もあるのでやめたい。これを機会に脱会したい。

(2017年3月受付、相談者・契約当事者：30歳代、男性、給与生活者、静岡県)

【事例7】事前の説明無く、国際結婚の成婚料として突然約250万円の請求をされた

自分が独身であることをどうやって調べたのかわからないが、業者からの電話を母が受けた。両親ともども、私が未婚であることを常々心配しており、一度、結婚相手紹介サービス業者の店舗を訪ねて欲しいと懇願された。後日、私が店舗を訪れて、紹介サービスの説明を聞いて、納得し、その場で会員登録した。しかし、相手を探したが縁がなく、うまくいかなかったところ、業者からアジア系外国人を紹介された。現地に在住している人であったが、来日した際に交際しているうちに気が合い、結婚することになった。しかし、事前に説明もされていなかったのに、業者から成婚料として約250万円を支払う様に言われ、驚いた。成婚料が高額過ぎるし、業者の説明不足があると思うが、話が進んでいることもあり、困惑している。どうしたらいいか。

(2017年2月受付、相談者・契約当事者：40歳代、男性、給与生活者、南関東)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 子の結婚に関する親の不安をあおるなど問題のある勧誘が行われている

家庭への訪問や電話による勧誘を親に行い、それがきっかけとなった結婚相手紹介サービスのトラブルでは、勧誘を断っている親に対して「娘が結婚しないのは親の責任だ」と責め、自宅まで来て勧誘を行う（事例4）などのように、業者が親の不安に付け込み、断っているのに執拗に勧誘を行い、トラブルになるケースが散見されます。さらに、業者から「2週間ほどは娘さんや周囲の方には内緒にするように」と言われ（事例1）、娘が知ったときにはクーリング・オフの申出期間が過ぎており、クーリング・オフの申し出ができなかったという事例も複数みられます。このように結婚の当事者である子に内緒にして親が契約した事例では、子が契約を知った時点でトラブルとなっています。業界団体による認証制度においては、契約者は独身である結婚の当事者本人であることが求められています²。

なお、訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合や、結婚相手紹介サービスの契約内容が一定の要件を満たし、特定継続的役務提供に該当する場合³には特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という）が適用されます。訪問時や電話での勧誘で断っている人に再度勧誘をする行為や、長時間にわたる勧誘などの迷惑な勧誘は禁止されています。

(2) 契約をすれば、必ず子が結婚できるようなことを言われたり、約束どおりの紹介がされなかったりするケースがみられる

「来年までに結婚できるようにする。ゴールインさせる実力が当社にはある」（事例3）のように、この契約をすれば子が必ず結婚できると親を誤認させ契約させているケースがみられます。また、「条件に合う会員はたくさんいる」（事例1）、「月に2～3回紹介する」（事例3）、「息子の居住している地域の居住者をたくさん紹介できる」（事例5）等と言われたのに、条件通りには1人も紹介されないなど、約束されたサービスの提供がなされずトラブルとなるケースがみられます。これらの条件は契約書面に記載のないケースが多く、相談の中には契約書面を渡されていないケースもみられます。また、「年収を多めにして、学歴を高めを書くようにと指示された」（事例2）など事実と異なる記載を求められたことから、そもそも紹介される他の人のデータは事実なのか疑いが生じるケースもみられました。

なお、特商法に定められた取引に該当する場合には、契約書面と概要書面の交付が義務付けられており、また、契約に関する重要な事項である、サービスの内容やその効果について、事実と異なることを告げる行為は禁止されています。

(3) クーリング・オフをしても返金されなかったり、中途解約時の解約料が高額だったりする等、解約時の返金トラブルが多い

特商法に定められた取引に該当する場合には、契約書面を受け取ってから8日経過するまではクーリング・オフが可能です。しかし、クーリング・オフを申し出たのに返金されない

² 特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構 「結婚相手紹介サービス業認証制度 認証基準」参照 http://www.ims-npo.org/attestation/pdf/200906_ninsyoukijyun.pdf

³ 結婚相手紹介サービスは、サービスの提供期間が2カ月を超え、消費者が支払う金額が5万円を超えるものであれば、特商法に定める特定継続的役務提供の対象となる。

(事例2) といったケースもみられます。

また、当初の約束通りの紹介がされないため解約を申し出たところ、「違約金として約18万円はかかる」(事例5)と高額な違約金を請求されたなど、中途解約の返金額に関するトラブルの相談が複数みられます。特商法の特定継続的役務提供にあたる場合、クーリング・オフ期間経過後も将来に向かって解約をすることが可能ですが、その際には受けたサービスの対価を支払うことが必要となり、また損害賠償額の上限にあたる金額までは請求されれば支払う必要があります。そのため、サービスの提供状況によっては多額の支払いが必要となる場合もあります。しかし、消費者が提供されたと考えるサービスと、業者が提供したと主張するサービスでは違いが生じることが多いことや、業者が提供したサービスの対価だと主張する金額が高額であるケースが多いことが、トラブルにつながっています。

(参考) 解約申出の時点と支払うべき金額⁴

解約申出日	契約書面受領日から8日間 ⇒ クーリング・オフ期間	契約書面受領から8日経過後、サービス提供期間内 ⇒ 中途解約の申出可能	
		サービス提供前	サービス提供後
請求される費用の上限	0円	3万円	提供されたサービスの対価 +(2万円または契約残額×20%の低い方)

(4) 事前の説明がないまま、国際結婚として突然多額の費用を請求されるケースがみられる

当初、日本人との結婚を前提とした結婚相手紹介サービスについて説明を受けて契約をしても、途中からアジア系外国人を紹介され、そのアジア系外国人との結婚を決心した時点で突然、国際結婚に関する契約の話になり、高額な成婚料を請求されるというケースが複数発生しています。事例6では契約時に一応の説明がなされていますが、事例7では、契約時に渡された契約書には、国際結婚に関して提供されるサービス内容や費用についての記載がなく、説明も受けていないにもかかわらず、成婚の意思を示した際に突然約250万円という高額な成婚料の請求を受けています。また、婚約を破棄した際には、支払った成婚料のほとんどが違約金として戻らない契約となっており、その理由も明確でないこと等でトラブルになっています。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 結婚相手紹介サービスの契約に親が関わる場合には、まずは結婚について子と十分に話し合い、サービス内容等を子とともに慎重に確認しましょう

当事者である子に内緒にするよう業者に迫られ、契約した場合、子が契約の事実を知った時点でトラブルとなっています。結婚の当事者である子と結婚に関わろうとする親との間で結婚に関する十分なコミュニケーションが取れていないこともトラブルになる一因と考えら

⁴ 特定商取引法第48条(クーリング・オフ)、第49条(特定継続的役務提供契約の中途解約)

れるため、まずは結婚について子と十分に話し合ひましょう。その上で、子とともにサービス内容を確認し、双方納得した上で契約し、サービスの提供を受けるようにしましょう。子の意思を無視するように勧める業者から勧誘を受けたとしても契約しないようにしましょう。

(2) 契約の内容について十分理解し、様々な情報を比較検討して業者を選びましょう

①どんなサービスですか？ 契約条件について十分に理解しましょう

結婚相手紹介サービスは業者によって提供されるサービス内容が大きく異なります。契約する場合は、書面の交付を受けた上で、具体的なサービス内容や紹介される回数、契約期間等、契約書の記載内容を十分確認しましょう。勧誘時に口約束で取り決めた契約条件については、後々守られない事例が複数みられることから、業者に対し、取り決めた条件を契約書面に書き込むように求めましょう。

また、料金体系も業者によって異なります。入会金、登録料、サービス料、お見合い料、成婚料など、その費用名目は具体的にどのサービスに係る金額なのか、他にはどのような費用がかかるのか、理解できるまで業者から説明を受け、納得した上で契約しましょう。

さらに、勧誘してきた1社の話のみを判断材料に契約することはやめましょう。結婚相手紹介サービス業者について十分な情報収集を行い、他の業者の情報も集め、比較検討した上で業者を選びましょう。

②やめたらいくらかかりますか？ 解約条件、特に中途解約時の解約料について認識しましょう

親が子に内緒で契約をし、子が気付いて反対した時にはクーリング・オフ期間が過ぎていたというケースも複数みられます。費用負担なく契約解除できるクーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、特商法の特定継続的役務提供に該当する場合には中途解約をすることができませんが、解約時にはサービスを受けた分は支払う必要があります。サービスの内容によっては、この提供済みとされるサービス費用が思ったより高額となるケースもあります。解約時にいくら支払う必要があるのか、契約をする前に解約料についても認識しておきましょう。

(3) 断っているのに訪問や電話で執拗に勧誘をしてくる業者や、書面を交付しない業者等とは契約しないようにしましょう

親が関与する結婚相手紹介サービスでのトラブルの半数以上が、業者の訪問や電話での勧誘をきっかけにした契約で発生しています。長時間の説得や、迷惑を覚えるような方法で勧誘してきたり、断ったのに勧誘を続けたりする業者と契約するのはやめましょう。また、契約時に契約書面等を渡さない業者とは契約しないでください。

(4) 結婚相手紹介サービスは成婚を約束するものではないことを認識しましょう

結婚相手紹介サービスは出会いの場を提供するサービスであり、必ず結婚させることを約束するものではありません。過度な期待を抱くことはトラブルの原因となります。その点を認識した上で、子へ勧める等の判断をしてください。

中には勧誘時に出会いや結婚といった将来における不確実な事項について、「絶対結婚できません」などと断言し、結婚させることを約束するような勧誘を行う業者もいますが、そのような勧誘をする業者とは契約しないようにしましょう。

(5) トラブルとなった場合等には、消費生活センターに相談しましょう

問題のある勧誘を受けて契約してしまった場合や、約束した条件での紹介がされないなど希望したサービスが受けられなかった場合、またクーリング・オフをしても返金されない、当初説明の無かった成婚料を請求される等、契約トラブルとなった場合には、近くの消費生活センター等に相談してください。

※消費者ホットライン：局番なしの188（いやや）

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

【情報提供先】

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

消費者庁取引対策課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

経済産業省商務・サービスグループサービス政策課（法人番号 4000012090001）

警察庁生活安全局生活経済対策管理官（法人番号 8000012130001）

一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会（法人番号 8010005025595）

特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構（法人番号 2010005014546）

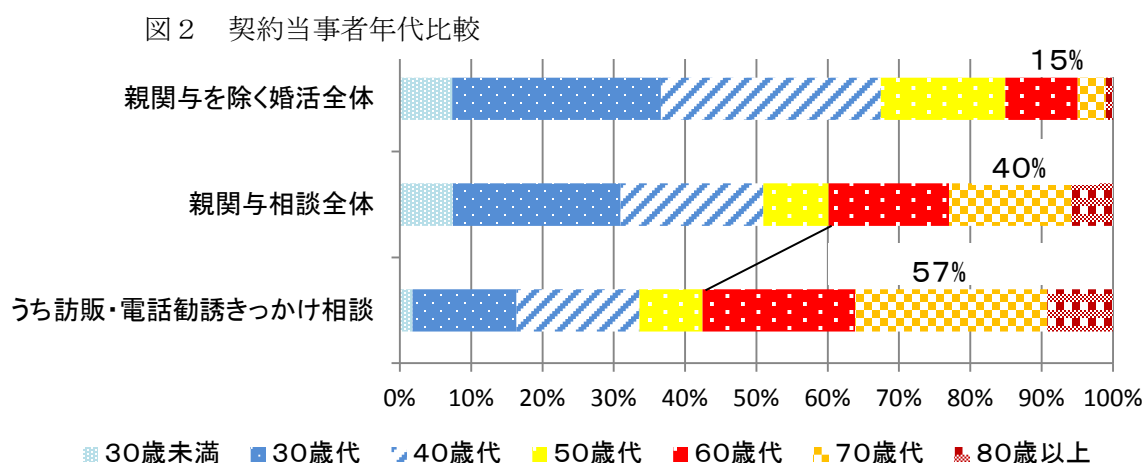
特定非営利活動法人日本ライフデザインカウンセラー協会（法人番号 9010005012873）

(参考 1) PIO-NET⁵における相談件数等の推移 (2012 年度以降)

(1) 契約当事者の属性等

①契約当事者年代

契約当事者年代について、結婚相手紹介サービス全体から親が関与している結婚相手紹介サービスを除いた相談（以下、「親関与を除く婚活全体」と）と、親が関与している結婚相手紹介サービスの相談（以下、「親関与相談全体」）、そのうち、訪問販売や電話勧誘がきっかけとなった相談（以下、「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」）の契約当事者年代を比較したところ、「親関与を除く婚活全体」では40歳代が契約当事者となる契約が31%と最も多く、60歳以上は15%であったのに対し、「親関与相談全体」では親世代と思われる60歳以上が40%まで増加し、さらに「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」では、親世代と思われる60歳以上の割合が57%を占め（図2）、親が契約当事者になるケースが多いことが分かります。



②契約当事者職業

契約当事者の職業は、「親関与相談全体」では給与生活者が53%と最も高い割合を占めますが、「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」では、家事従事者と無職で55%を占め、給与所得を得ていない親が契約当事者になっている実態が分かります。

③契約当事者の性別

契約当事者の性別は、「親関与相談全体」が男女とも50%であり、「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」が男性54%、女性46%でした。

⁵ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと（2017年9月30日までのPIO-NET登録分）。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。不明・無回答は除く。

④契約当事者所在地

「親関与相談全体」の契約当事者の多い都道府県は、東京都 317 件、神奈川県 280 件、静岡県 216 件、愛知県 208 件、大阪府 202 件と上位に大都市が並んでいますが、「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」では、静岡県 155 件、神奈川県 142 件、富山県 134 件が上位にきています。

⑤契約購入金額と実際に支払った金額

契約購入金額と既支払額の傾向は、「親関与相談全体」、「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」とも変わらず、最も多いのが 10 万円以上 50 万円未満の契約です。「親関与相談全体」の契約購入金額平均額は 43 万 8,033 円で、既支払額平均額は 37 万 8,413 円。「うち訪販・電話勧誘きっかけ相談」の契約購入金額平均額は 47 万 8,680 円、既支払額平均額は 40 万 4,650 円です。

図3 契約購入金額及び既に支払った金額別件数

