

特集

2

結婚相手紹介サービスに関する相談事例と 相談解決のポイント

国民生活センター相談情報部

近年、結婚相手紹介サービスのトラブルに関しては、多様化する相談内容に応じた聞き取りと処理が必要になっています。ここでは、国民生活センターに寄せられた相談事例を紹介しながら、相談解決のポイントを解説します。

事例

①

条件に合う相手が紹介されない
ので解約を申し出たが、代金が
ほとんど返金されない

1カ月前に結婚相談所に入会した。入会前に相手の職業について強い希望を持っていることをはっきり伝えたのに、条件と違う人ばかり紹介された。事業者から「親にうそをついて会ってみてはどうか」と言われ不信感を持った。退会を申し出たら、1年分の費用42万円のうち、12万円しか返金できないと言われた。精算書によると、登録費、プロフィール作成料、会員情報閲覧権利、パーティー参加権利、月会費、違約金として30万円請求されている。サービスをほとんど受けていないのに、返金額が少なく納得できない。(20歳代 女性 給与生活者)

特定継続的役務に当たるか

結婚相手紹介サービスのトラブルを解決する際に最もよく用いるのが、特定商取引法(以下、

特商法)の特定継続的役務提供の規定です。

結婚相手紹介サービスの相談を受けたら、まず当該契約が特定継続的役務提供に該当するか(役務提供期間が2カ月を超え、契約金額が5万円を超える契約であるかどうか)を確認します。特定継続的役務提供に該当する場合、法定書面の交付日を含めて8日間であれば、クーリング・オフが可能です。事業者の勧誘や契約の履行等に問題がなく、クーリング・オフ期間後に消費者の都合で解約を希望する場合には、特商法に基づく中途解約を申し出るように助言します。

中途解約の際の精算方法

中途解約で問題になるのが、精算方法です。特商法の規定では、事業者は中途解約に際して、役務の提供開始前には「契約の締結及び履行のために通常要する費用(上限3万円)」を、役務提供開始後には「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」と「解除によって通常生ずる損害の額(上限は、2万円または契約残額の20%のいずれか低い額)」を超える額を請求してはならないとされています。しかし、**事例1**のように、提供された役務の中に高額な「初期費用」が計上されており、契約金額から初期費用と「通常生ずる損害の額」を合わせて差し引くと、ほとんど返金されない場合があります。特定継続的役務提供における初期費用は「入会金」等の名目で請求されるものを含め「提供された役務の対価」とい

える合理的な範囲に限ってこれに含めることができる」(『平成24年版 特定商取引に関する法律の解説』305ページ)とされています。このことからすると、合理的な範囲を超える請求はできないと考えられます。事業者に対して、初期費用は何に、いくらかかっているのか具体的な内訳を求めるのも一法です。

また、提供された役務の対価が、会員情報閲覧のための「情報料」等として入会直後に消化される契約もみられます。こういった場合には、相談者に対する結婚相手の紹介が事前の説明どおり行われているかを聞き取り、請求が妥当かどうか確認する必要があります。

事前の説明との相違

サービス提供開始後、説明どおりの人数や条件に合う相手の紹介を受けられないなどの苦情も寄せられています。このような場合には、契約前に事業者からどのような説明があったのかを十分に聞き取り、事業者に対して、なぜ説明どおりの紹介を行えないのかを確認することが必要です。聞き取りの結果、場合によっては消費者契約法等を使った交渉も可能と考えられます。

事例② 母が自分に内緒で契約したので、解約したい

3カ月前に、高齢の母が私に無断で結婚相手紹介サービスの契約をした。申込者の名前には母自身の名前を書き、1年間の契約で総額約20万円を支払ったという。男性の写真が数枚送られてきて、親が契約したことに気づいた。納得がいかないので解約したい。(50歳代 女性 給与生活者)

若者などの未婚率の上昇を背景に、親が子どものために契約した場合の相談も複数みられます。なかには、事業者が本人に内緒でその親などに契約をさせて、後から解約トラブルに発展

する事例もあります。

親の契約によるトラブル

親が成人した子どものために契約する場合、解約の申し出は契約当事者である親から行うのがよいでしょう。

事例2では、既に男性の写真が送られてきており、サービス提供後の中途解約という扱いになる可能性が高いと考えられます。ただし、クーリング・オフできる場合や勧誘方法等に問題があれば、取消しを主張できる場合もあります。まずは契約当事者である親から、契約経緯等を確認しましょう。

親が子どものために自分(親)の名義で契約した場合、契約当事者である親でなく、会員(子ども)本人からクーリング・オフの申し出をしなければならぬと約款で定められている等、契約書上で矛盾が発生する場合があります。勧誘方法等と併せて、こういった問題点を指摘することも可能でしょう。

また、親が本人(子ども)に内緒で本人名義の契約をした場合、親には代理権がありませんので、原則的には本人が追認しない限り、本人の支払義務は生じません。また、事業者が親に代金を請求できるのは、本人の同意がないことを知らなかった場合に限られます。どのようなやりとりのうえで契約が行われたかを相談者と事業者から聞き取りましょう。

事例③ 国際結婚相手紹介サービスの解約で高額な成婚料を請求された

事業者から電話で国際結婚相手紹介サービスの勧誘を受けた。病気がちなので、結婚してくれる人がいればそれだけでよいと思った。その後、事業者の来訪を受けて契約し、5万円を支払った。後日、外国人の女性の紹介を受け、結婚を応諾し、自分の分の成

婚料約60万円を支払った。その後、よく考えて収入が少ないため結婚は無理と思い解約を求めたら、事業者から女性側が支払うべき成婚料約60万円を請求された。

(60歳代 男性 無職)

国際結婚相手紹介サービスの契約の位置づけ

男性に外国人の女性を紹介する国際結婚相手紹介サービスの相談も寄せられます。相談内容は、勧誘や契約内容の問題から、相手の女性が渡航してこない、あるいは、婚姻届を出した後すぐに帰国してしまったというトラブルなどさまざまです。国際結婚は在留資格等も関連する複雑な問題を含んでいるケースがありますが、事業者の勧誘方法等に問題があれば、消費生活センターでもあっせん等は可能です。

結婚を希望する男性に、まず国内での結婚相手紹介サービスを案内し、マッチングが難しいようであれば国際結婚相手紹介サービスの契約を勧めることが多いようです。国内の結婚相手紹介サービスと、国際結婚相手紹介サービスは通常別の契約ですから、国際結婚相手紹介サービスを契約した相談者には、国際結婚相手紹介サービス用の契約書面がきちんと交付されているか確認してください。

成婚料は契約金額に含まれるか

事例3では契約当初の支払金額は5万円を超えませんが、成婚料を合わせると契約金額が5万円を超えます。このような場合は特商法の特定継続的役務に該当するのでしょうか。

特商法41条1項は、特定継続的役務の定義を「役務提供事業者が、特定継続的役務を(中略)提供することを約し、相手方がこれに応じて政令で定める金額を超える金銭を支払うことを約する契約を締結して行う特定継続的役務の提供」としています。契約時に、事業者と消費者の間で成婚料を支払うという合意が成立していれば、

成婚料も契約金額に含まれると考えられます。

国際結婚相手紹介サービスでは、女性の分を含めて男性が100万円超の成婚料を支払うケースもみられます。契約書で定められた成婚料について、金額の多寡を問うのは難しいですが、事業者有成婚料の内訳等を確認して、合理的な範囲内に納まるように交渉するのの一法です。

ツアー料金等の精算方法

国際結婚相手紹介サービスのなかには、契約者が海外に出向いてお見合いをするケースもみられます。このような契約の解約時には、どのように精算を行うのでしょうか。判例では、結婚相手紹介サービスを利用して、海外のお見合いツアーに参加した男性が、婚約した女性との婚約破棄後に、交付書面の不備を理由にクーリング・オフを申し立てた事案において、お見合いツアーと成婚ツアーについてもクーリング・オフを認め、全額返金を命じたものがあります(東京高裁平成22年9月22日判決*)。この判例の趣旨を踏まえると、取消しや中途解約をする場合でも、ツアー料金を一体の契約と考えて、精算を求めることも可能でしょう。中途解約を求める場合には、役務の中でどの部分が既に提供されているのか、事業者に明細等を求めて確認することも必要です。

このように、結婚相手紹介サービスの相談処理においては、特商法の特定継続的役務提供の規定を中心に、トラブルの状況に応じた聞き取りと交渉が求められます。事業者が提示する精算方法等についても、積極的に内訳や請求根拠の提示を求め、妥当性のある解決に向けた話し合いを行う必要があるでしょう。

* ウェブ版「国民生活」2013年9月号「暮らしの判例」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201309_13.pdf