



特集

3 結婚相手紹介サービスの相談事例と トラブル防止のポイント

国民生活センター 相談情報部

結婚相手紹介サービスに関する消費生活相談は近年1,500件前後で推移しています。本稿では具体的な相談事例を取り上げつつ、トラブルにあわないためのアドバイスを紹介します。



相談事例



事例1 希望するサービスが契約に含まれておらず、中途解約したが返金額が少ない

インターネット広告で見つけた結婚相談所の説明会に行った。マッチングサイトより仲人を通じたお見合い形式で相手を探したいと伝えたら、担当者から「いい人がいますよ」と言われ、親身になってくれそうだと思い約15万円の契約をした。しかし私の選んだコースにお見合いは含まれておらず、オプション料金で1回約2万円かかると分かった。お見合いが有料と知っていたら契約しなかった。解約を申し出たら「入会金、中途解約手数料等を含む10万円は返金しない」と言われ納得できない。

(40歳代、男性)

事例3 国際結婚紹介で次々と高額請求された

国際結婚を考え、インターネットで探した結婚相談所に申し込んだ。ベトナム人女性とメッセージアプリでやり取りし、その後実際に現地で会うことになった。契約書面には「結婚が決まるまで一切費用を請求しない」と記載されていたが、渡航費、通訳者の人件費、お見合い費などで20万円かかると言われた。現地では担当者から「翌日以降も女性に会うなら今すぐ50万円振り込んで」「女性の日本語学校の費用70万円が必要」などと次々と追加料金を請求された。不審なので解約したい。

(50歳代、男性)

事例2 婚活パーティーのキャンセル料に納得できない

婚活アプリに登録している。「女性無料の婚活パーティー」というメッセージを見て、アプリを通して申し込んだが、当日、体調が悪くなりキャンセルを申し出た。3週間

事例4 未婚の子を持つ親への訪問で、強引な勧誘を受けた

「独身の方はいませんか」という電話が入り、息子が独身だと伝えたところ「結婚相手を紹介する。自宅に訪問する」と言われ、来訪を承諾した。後日来訪した担当者は

後、婚活パーティー運営会社から「会場に来ていないのでキャンセル料を支払うように」とメールが届いた。婚活パーティーの案内文を読み返したが、キャンセル料についての記載はない。支払う必要があるのか。
(20歳代、女性)

「100万円のコースに入れば必ず結婚できる。自分の息子も同じコースで結婚できた。プロに任せて」などと2時間にわたって一方的に話し続けた。100万円コースの書類を出され十分に内容を確認できないままサインをし、控えを受け取った。担当者から「息子には絶対言わないで」と告げられ不審に思ったが、解約を言い出せなかった。契約をやめたい。(70歳代、女性)

トラブル防止のためのアドバイス

(1) 契約内容を十分に理解し、比較検討して事業者を選びましょう

① 結婚相手紹介サービスってどんなもの？

結婚相手紹介サービスは会員同士の出会いの場を提供するサービスで、必ず自分が希望する条件に合う人が見つかる、成婚を約束するというサービスではありません。なかには「必ず結婚できる」(事例4)と断定的な勧誘を行う事業者もありますが、そのような勧誘を行う事業者とは契約しないようにしましょう。

② サービス内容・料金等をよく確認！

近年は婚活アプリを使ったマッチング(事例2)や国際結婚の紹介(事例3)など、多様なサービスが提供されています。消費者はその中から自身に合うものを慎重に検討していく必要があります。

「事前に説明されたサービス内容と異なる」「説明に無かった追加費用や成婚料を請求された」などのトラブルを防止するため、提供されるサービスの具体的な内容、提供回数と期間、自身の希望するサービスが契約に含まれている

かなどをよく確認し、理解できるまで事業者から説明を受けましょう。また料金形態も事業者、サービスごとにさまざまです。入会金、登録料、お見合い料、成婚料などの費用は具体的にどのサービスの対価として、いつ・いくら支払うのか、十分に理解したうえで契約しましょう。

これらを踏まえて複数社のサービス、料金等の情報を集め、比較検討することも大切です。

(2) 中途解約時の精算など解約条件もよく確認しましょう

特定商取引法の特定継続的役務提供に該当する場合はクーリング・オフや中途解約が可能です*。なお、中途解約の際は提供済みのサービスの対価等を支払う必要がありますが「思ったより返金額が少ない」という相談もみられます(事例1)。各サービスはどのタイミングで提供されるのかを把握し、やめたくなったときにかかる解約料等も想定したうえで契約を検討しましょう。

婚活パーティー(事例2)などのイベントに参加する際も同様に、急遽参加を見合わせた場合は、いつから、いくらキャンセル料がかかるのかをよく確認しておきましょう。

(3) 親が契約にかかわる場合は、子と十分に話し合って慎重に検討しましょう

未婚の子を持つ親への勧誘(事例4)の多くは、訪問や電話をきっかけに、子に内緒で契約するよう事業者に迫られて契約してしまい、トラブルになっています。トラブル防止のためには結婚に関して親子で十分なコミュニケーションを取っておくことが重要です。よく話し合ったうえで、必要のない訪問や勧誘等はきっぱり断りましょう。

* 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、特定継続的役務提供の対象となる。クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取った日から8日間であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であってもその返還を請求することができる。またクーリング・オフ期間経過後も、契約期間内であれば将来に向かって契約の解除(中途解約)が可能だが、既に提供済みのサービスの対価を支払う必要がある。また損害賠償等の上限に当たる金額までを事業者に請求された場合も支払う必要がある。詳細は特定商取引法ガイドを参照 <https://www.no-trouble.caa.go.jp/>