

結婚相手紹介サービスに係る紛争案件

報告書

(大阪市消費者保護審議会)

平成 20 年 1 月

目 次

第1 紛争案件の概要	
1 当事者	1
2 紛争の概要	1
(1) 申出人 A	
(2) 申出人 B	
(3) 申出人 C	
第2 審議会における処理の経過と結果	
1 処理の経過	2
2 あっせんにおける当事者の主張	2
(1) 申出人らの主張	
(2) 相手方の主張	
3 あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方	3
(1) 本件取引の契約勧誘・締結過程の問題点	
(2) 本件契約の中途解約における精算方法の問題点	
(3) あっせんの考え方について	
4 あっせんの結果成立した合意内容	9
(1) 申出人Aについて	
(2) 申出人Bについて	
(3) 申出人Cについて	
第3 今後の課題等について	
1 中途解約の精算に関する条項について	10
2 広告、パンフレットにおける会員数の表示に関して	10
3 広告、パンフレットにおける価格の表示に関して	10
4 広告、パンフレット、概要書面、契約書面における役務内容の表示に関して	11
5 特定商取引法等に対する理解の不足について	11
6 消費者センターにおける事業者指導等について	11
資 料	
大阪市消費者保護審議会苦情処理部会委員名簿（別紙1）	12
「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」処理経過（別紙2）	13

第1 紛争案件の概要

1 当事者

申出人Aは、20歳代の女性である。

申出人Bは、30歳代の女性である。

申出人Cは、30歳代の女性である。

相手方事業者（以下「相手方」又は「相手方 X」という。）は、結婚相手紹介サービスを業とする事業者である。

2 紛争の概要

(1) 申出人 A

平成18年3月21日に結婚相手紹介サービスを37万8,000円で信販契約した。10月に一度お見合いはしたが、支払いが困難なため12月に中途解約を申し出た。

相手方は、契約金額のうち、プロフィール作成費・組織システム費用18万9,000円及びプロデュース料10万5,000円は中途解約の対象にならないとして、解約料35万8,000円、返金額2万円を提示してきた。プロデュース料については、スタイリストの費用等で、結婚相手紹介サービスとは別契約であるとの主張であった。

申出人は、この提示に納得せず、大阪市消費者センター（以下「センター」という。）があっせんを行うこととなった。

センターはあっせんにおいて契約金額を契約期間の24ヶ月で割り、月単価1万5,750円を算出し、9ヶ月間の利用で既に提供された役務の対価として14万1,750円、法定の損害上限額2万円を加え、解約料16万1,750円、返金額21万6,250円を提示するとともに、契約書面に役務提供の形態、方法、回数、対価についての具体的な記載がないため、書面不備によるクーリング・オフの可能性を指摘したが、相手方が応じずセンターによるあっせんは成立しなかった。

(2) 申出人 B

平成18年12月24日に結婚相手紹介サービスを38万円でクレジット一括払い契約した。結婚相手紹介サービス以外にも2年間スタイリストがつき、本人のプロデュースをするとのことであった。しかし、自宅で閲覧するためのファイルが相手方から送信されないなど、相手方の対応に誠意を感じられず、平成19年1月17日に中途解約を申し出た。

相手方は当初、申出人が相手方の事務所のパソコンで検索をしているため、サービス提供後の解約になるとし、返金額10万750円を提示してきた。

申出人は、この提示に納得せず、センターがあっせんを行うこととなった。

センターはあっせんにおいて契約後1ヶ月も経たない時点での解約であるのに返金額が少なすぎることを、契約書面に役務提供の形態、方法、回数、対価についての具体的な記載がないため、書面不備によるクーリング・オフの可能性について指摘した。

これに対し相手方は、相談者のプロフィールを既に作成していた等の理由から、解約料8万円、返金額30万円を提案してきたのに対し、センターとしてはあくまで無条件解約を求めたが、相手方が応じずセンターによるあっせんが成立しなかった。

(3) 申出人 C

平成18年10月30日に結婚相手紹介サービスを28万円で信販契約した。毎月3名の相手紹介であることから2年間で72名以上の紹介ができると聞いていたが、半年近く経っても1名しか紹介されなかったため、平成19年3月16日に中途解約を申し出た。

申出人からセンターに相談があり、センターとしては、不実告知による契約の取り消しと書面不備によるクーリング・オフを書面で主張するよう相談者に助言した。

相談者の主張に対し、相手方は不実告知を認めず、センターがあっせんを行うこととなったものの成立しなかった。

第2 審議会における処理の経過と結果

1 処理の経過

申出人3名は、いずれもセンターにおけるあっせんが不調となったため大阪市消費者保護審議会（以下「審議会」という。）によるあっせん・調停の申し出をしたものであり、市長が付託要件に満たすものと判断し、平成19年4月27日に付託された。

消費者保護審議会苦情処理部会委員8名のうち4名を当該案件の担当委員（別紙1）として別紙2のとおり処理が進められた。

その結果、平成19年9月14日の第6回あっせんにおいて、各当事者間に合意が成立した。

2 あっせんにおける当事者の主張

(1) 申出人らの主張

申出人Aの主張は、平成18年12月11日、相手方に対して中途解約の意思表示をしたので、相手方が申出人に請求できる精算金は、入会に際して支払った金員から中途解約時までの経過期間分及び損害上限額2万円に限られるべきであるというものである。

申出人Bの主張は、プロデュースなどについて書面における役務の内容等の記載が不備であり、クーリング・オフにより契約を解除したものであるから、相手方は申出人に中途解約を理由とした精算金を請求することはできないことの確認を求めるというものである。

申出人Cの主張は、「3人紹介」などについて書面における役務の内容等の記載が不備であり、クーリング・オフにより契約を解除したものであり、またこれは不実告知であって契約を取り消したのであるから、相手方は申出人に中途解約を理由とした精算金を請求することはできないことの確認を求めるというものである。

(2) 相手方の主張

以上の申出人の主張に対して、相手方は、申出人B及びCのクーリング・オフの主張並びに申出人Cの不実告知による取消の主張は認められず、中途解約には応じるというものである。そして、中途解約の精算については、「プロデュース費、プロフィール作成費及び組織システム費については、実費補填の性格を有するため、理由の如何に関わらず返還しないものとする。」という契約条項の記載どおりの精算を求めるといっている。

3 あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方

(1) 本件取引の契約勧誘・締結過程の問題点

結婚相手紹介サービスは、提供されるサービスの形態や方式がさまざまであり、適正にサービスが提供されているのかどうか消費者にとって分かりづらいものであり、また、思ったように紹介されないとか、条件の合わない人ばかり紹介されたといったマッチングに対する苦情も多い。

そのため、消費者との契約を巡るトラブルが特に発生しがちな役務提供契約であるところから、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）により厳しく規制がなされているものである。

したがって、相手方とすれば、消費者からの苦情を未然に防止するために、法律を遵守することは勿論のこと、苦情の特性に鑑みて契約の勧誘及び締結に際しては適切な説明を尽くすべきである。

ところが、本件取引においては、概要書面が交付されていないという法律違反が認められる。また、後述するように、契約書面に法定記載事項の記載が欠落するなど問題がある。さらに広告においても、低料金を謳って消費者を誤信させるような記載となっている。このように本件各契約は、消費者に対して適切に情報提供をした上で契約を締結するものとはなっておらず、このようにして締結された本件各契約には後述するような法的な瑕疵があると考えられる。

以下に、問題点を具体的に述べる。

(ア) 概要書面の不交付

本件取引において概要書面が交付されていないことは、相手方も認めるところであり、特定商取引法第42条第1項に違反することは明らかである。

(イ) 契約書面の不備

本件においては、「契約条項」と題する書面に申出人らが署名しており、同書面が契約書面であるように窺えるので、以下、同書面を本件契約書面という。

本件契約書面は、他社の契約書面を参考にして作られたものであると相手方は説明するところ、申出人Aの本件契約書面の冒頭において「本契約条項は X 入会契約書・重要事項確認書・概要書面と一体をなすものです。」との記載があるが、相手方においてはそこに書かれた入会契約書・重要事項確認書・概要書面を作成しておらず、「契約条項」なる本件契約書面が存在するだけである。

申出人Aの後に契約した申出人B及びCについては、契約書面の上記記載は削除されているものの、以下に見るように数々の記載不備が認められる。

本件契約書面には、特定商取引法及び同施行規則が定める事項の欠落等の不備が多数みられるが、とりわけ重要と思われる事項は下記のとおりである。

(a) 役務提供の形態または方法（省令33①2号）

相手方は、web上で異性を検索してお見合いを申し込むシステムを主たる内容としているようであるが、パソコンを持っていない会員には利用しづらいのであるから、予め役務提供の方法として明記すべきであるし、パソコンを利用しない会員への情報提供の方法についても特定すべきである。

また、本件で問題になっている「月3人を紹介する」という役務の内容が曖昧である。広告、パンフレット及び契約時に交付される書類などには、単に「月3人紹介する」といった記載がされているだけで、その具体的内容については各種書類を見ても不明であり、苦情処理部会が相手方の代表取締役から受けた説明によると、他の同業者からも適当な相手方を紹介してもらって、会員にペーパー情報として提供する。会員が従来選択（見合い申込）していない相手で、少し希望条件から外れていても良い相手方がいれば紹介することもある。他方、当該会員を他の会員に売り込むこともやっている。あまりにも条件にそぐわない人のデータは送付していないが、月3名、年間36名（2年間72名）に送付することとなるよう社員を指導している、といったものである。

後日の紛争を回避し消費者に誤認させないためには書面に明確に記載しておくことが必要である。

本件においては、「3人紹介」という役務の内容について当事者双方の理解が相違しており、上記のサービスが提供された事実は示されなかった。また、本あっせん処理の過程でも相手方からの説明が途中で変更されるなど、そもそも役務内容の特定がなされていないという問題が顕著であった。そのことが申出人Cの苦情の主たる理由でもあった。

プロデュースというオプションの役務についても、広告のイメージが先行するだけであって、契約上役務の内容が明確ではない。そのためイメージ通りでないといった本件におけるような苦情をもたらすことになる。契約内容を明確にするために役務の内容を特定するための記載が必要である。

(b) 役務の対価（省令34①1号）

本件契約書面には役務の対価の記載がない。

申出人B及びCは、本件契約書面とは別に「X 会員のご案内」と題する文書を受け取っており、そこに役務の対価の明細が記載されている。しかし、その内容は実際に締結された契約の金額明細とは異なっており、実際に締結された契約の対価を記載した書面は交付されておらず、本あっせん手続において、相手方代理人から提出された契約金額明細により初めて明らかとなった。

「X 会員のご案内」と題する書面が実際に締結された契約における役務の対価を記載した書面だと仮に認めるにしても、特定商取引法の趣旨からすれば、契約書面若しくはそれと一体となる文書に対価が記載されていることが必要である。

上記文書はそのような形態の文書とはなっておらず、いずれにしても契約書面に役務の対価の記載があるとは認められない。

(c) 中途解約における対価の精算方法（省令34①3号ロ号）

特定商取引法施行規則は、中途解約に関する事項として、提供された役務の対価の精算方法を契約書面に記載することを求めている。

申出人らが受領している本件契約書面には中途解約に関する条項が置かれているが、そこには提供された役務の対価の精算方法の記載がなく上記法定記載事項を満たすものにはなっていない。

(d) 役務の回数その他の数量の総計（省令33①3号）

役務の数量について、契約書面に記載がない。もちろん役務の数量に関して期間以外の基準がない場合は期間に関する定めだけがあれば足りるが、本件のように期間以外に「月3人紹介」といったサービスを提供しているのであれば、これに関しては数量の記載が必要となる。

契約において、提供する役務の数量を明記して、どのような役務をどれだけの数量提供するのかが明示しておかなければならないというのが法律の趣旨であり、そこが不明確なために申出人Cの場合のような苦情をもたらす結果となっている。

(ウ) 不実告知若しくは債務不履行について

契約時には、会員に対して毎月3名程度の相手を紹介するという3人紹介サービスを行っている旨の説明をしていたが、申出人Cはそのようなサービスの提供を受けていない。

この点を法的にどう評価するのかという問題がある。実際にそのようなサービスを提供していなかったにもかかわらず、そのようなサービスを提供することを謳って契約を勧誘したのであれば、契約時の説明が不実告知になるというべきである。

しかし、他の会員には3人紹介サービスをしていたし、申出人Cに対してもやろうと思えばできたが、しなかつただけ、あるいはできなかったという場合には、債務不履行と評価されることになる。

3人紹介サービスが申出人以外の会員に対して実施されているのかについて、さらに調査できれば実態を解明し得たと思われる。そして、調査の結果、いずれの会員に対しても3人紹介サービスを履行していないということになれば、そもそも不実告知であったと認定することも可能であろう。ただ、本件では、相手方からの事情聴取だけでは実態を解明するには限界があり、かつ、不実告知まで認定しなくても少なくとも債務不履行であることは認定し得たのであり、それにより不実告知による取消と同等の法的効果のある債務不履行による契約解除として法的処理ができたので、後述のとおり、債務不履行としてあっせんを進めた。

(エ) 広告、パンフレットにおける役務の対価についての表示の問題点

(a) 本件相手方は、月会費は5,250円のみと記載しながら、それとは別にプロフィール作成費・組織システム費用を会員から徴している。しかし、プロフィール作成費・組織システム費用は、本件役務提供を受けるためには不可欠の費用であり、後述するように通常の役務の対価というべきものであって、これを別立てにして以下のように表示するのは問題である。

「月会費5,250円のみ」

「通常料金 月会費5,250円×24ヶ月＝126,000円」

「登録費・入会費 0円」

(b) 広告やパンフレットにおいて「月会費5,250円」や「¥5,250/月」という表示をしているが、実際には契約時の一括前払制であるので、月会費制であるかのような表示は問題である。

(2) 本件契約の中途解約における精算方法の問題点

(ア) 申出人B及びCの契約条項には、「プロデュース費、プロフィール作成費及び組織システム費については、実費補填の性格を有するため、理由の如何に関わらず返還しないものとする。」という記載がなされている。

相手方がプロデュース費、プロフィール作成費及び組織システム費を返金しないのは、これらの費用が実費補填の性格を有するためであるということを理由にしている。

しかし、これらの費用はいずれも本件取引における役務の対価としての性格を有するものであり、これを役務の対価とは別のものであると理由づけて一切その返還に応じないとするのは、特定商取引法第49条第2項の中途解約時の精算方法規制に抵触するものであり、認められない。

(イ) 新しく入会した会員の情報をweb上にアップして、他の会員によって検索できるようにするために、新規入会会員毎にwebにアップされる自分の個人情報や写真がひとまとまりになったweb用のプロフィールカードを作成する。その入力作業が手作業になるのでその作成費用としてプロフィール作成費をもらっているというのが相手方の説明である。

また、会員情報がすべてwebで管理され、web上で会員相互に検索閲覧できるシステムになっているところ、そのようなシステム構築の開発費やメンテナンス費を要していることから、そのシステムを利用するための費用を組織システム費と呼んでいるようである。

しかし、組織システム費は、企業自体の初期費用及びそのメンテナンス費用であって、通常会費等により回収していくべき性格のものである。そしてプロフィール作成及びwebによる異性検索は、まさに結婚相手を紹介するための基本的なツールとして相手方が用いているシステムであり、例外なくすべての会員が利用しているシステムであって、このようなシステムの利用は本件役務提供の主たる内容である。だとするとこれらに要する費用は相手方による役務提供の対価そのものであるというべきである。

会員プロフィールの入力作業に要する費用は初期費用的な性質を有するが、仮にこの作業に一定のコストを要したとしても法定解約料（施行令15条別表第5）により十分吸収されるものであると考えられ、解約損料として別途計上することは認められない。

(ウ) プロデュースとは、①スタイリストによる衣服の選定、着こなしのアドバイス、②メイクアーティストによる化粧のアドバイスや講習、③スタイリストによる髪型のアドバイス等を内容としており、別途料金のオプションである。そのための対価をプロデュース費と呼んでいる。

しかし、これもオプションとはいえ、プロフィール写真作成時、お見合い時・パーティ時など、それぞれに相応しいスタイルのアドバイスであって、結婚相手紹介という役務提供に付随してなされる役務であり、かつ契約期間中いつでも利用できるものであって、本件役務提供の一内容をなすものである。なお、相手方は、これらの費用は外注契約による実費補填の性格を有する旨主張するが、相手方が本件契約により負担する役務提供債務の履行のために外注するかどうかということとその費用が本件役務提供の対価となるか否かとは関連しないのであり、プロデュース費が外注契約の実費補填であった

としても本件役務提供の対価であるとの判断を左右するものではない。

(エ) 以上によれば、プロフィール作成費、組織システム費及びプロデュース費は、いずれも会費と同様に本件役務提供の対価であって、中途解約における返還金の算定においては利用済み期間に応じて精算されるべきものである。

(3) あっせんの考え方について

苦情処理部会は、以上のような法的問題点の検討結果を踏まえて、次のような内容であっせん解決をはかるべきものと考えて、当事者双方に以下のような見解を提示して、当事者の合意が成立するようあっせんした。

(ア) 申出人Aについて

そもそも特定商取引法上要求される概要書面が交付されておらず、契約書面についても記載不備が認められるという問題があり、クーリング・オフの行使が可能であるが、一定期間の経過と役務の利用経過に鑑み、中途解約における適切な解約損料の問題として考えることとする。申出人Aが署名した本件契約書面には、「プロデュース費、プロフィール作成費及び組織システム費については、実費補填の性格を有するため、理由の如何に関わらず返還しないものとする。」といった記載がなく（なお、これらのような規定が仮に置かれていたとしても特定商取引法49条2項に違反することは前述の通りである）、法律の規定通り処理すれば足りる。そして、すでに役務提供が開始された後であるので、特定商取引法49条第2項第1号に基づいて解約損料を算定する。

入会日が平成18年3月21日で、平成20年3月20日までの2年契約であるところ、遅くとも平成18年12月12日には中途解約の申出をしているので、役務を9ヶ月利用しているものとして、「提供された役務の対価に相当する額」は、 $378,000円 \times 9 \div 24 = 141,750円$ となる。また、法定の損害上限額は2万円であり（特商法施行令15条）、中途解約に際し申出人Aが支払うべき金員は16万1,750円となる。

申出人Aは、提携ローンの既払金が18万6,500円であるので、解約損料として支払うべき上記金額との差額2万4,750円は相手方が申出人Aに対して支払い、金融会社に対する未払金は、相手方が取消処理をして金融会社に対して支払うべきである。

(イ) 申出人Bについて

申出人Bは、クレジットカードを利用して38万円を支払ったが、チャージバックによりクレジット利用代金の引き落としがなされずに済んでいる。そこで、申出人Bが相手方に対して中途解約損料その他の何らかの支払の必要があるかどうかについて検討した。

申出人Bの苦情の主たる内容は、プロフィール作成時のプロデュースなどにおける相手方の対応が契約時に説明を受けて理解していた内容と異なったので直ちに契約解除の申出をしており、クーリング・オフをしたいというものである。

上述したように、相手方は概要書面を交付しておらず、契約書面についても記載不備が認められる。とくに申出人Bの苦情は、役務の内容に関するものであって、契約書面において役務の内容が詳細かつ明確に記載されており、かつ広告が誇大にわたらない内容のものであ

れば回避しえたものであり、書面記載義務違反に起因するところが大きいとも言える。法定の記載事項を欠いた契約書面を交付したとしても法定書面の交付とは言えず、なおクーリング・オフ期間は進行しないものと解されるので（大阪地裁平成12年3月6日判決など多数の裁判例がある）、申出人Bのクーリング・オフの行使は有効になされたものと認めることができる。その結果、相手方は、申出人Bに対して何らかの損害賠償を請求することはできないものと判断する。

(ウ) 申出人Cについて

申出人Cの苦情の主たる内容は、相手方の結婚相手紹介サービスは、単に会員がwebにより見合い希望の異性を検索するだけでなく、相手方が月3人の相手を紹介してくれることになっており、その点に他社にない魅力を感じて入会したにもかかわらず、実際には月3人の紹介がなかったというものである。確かに広告や、契約時に交付される書類の中には、「毎月3名の理想のお相手紹介」「毎月定期的に3名以上のお相手を紹介させていただいています」との記載がある。この記載の趣旨について、申出人Cは、勧誘時には「閲覧による申込が偏っているときなど、こんな方がお薦めですよと紹介することをしている」と説明を受けた。また、「紹介された方は確実にお見合いできるのですか」と質問したところ、「そうだ」と返答してもらっていたという。

相手方は、「確実にお見合いできる」ということは事の性質上あり得ないことであり、そのようなことを言うはずがないと否認していた。また、「3人紹介サービス」の趣旨については、最終的には、他の同業者からも適当な相手を紹介してもらいこれをペーパー情報として会員に紹介したり、相手方スタッフが男性会員へ働きかけて、申出人Cとお見合いをする男性会員を探し紹介するサービスであり、現にそのような紹介準備（男性への打診）を行っていたと主張している。

そこで、申出人Cへの紹介準備行為がなされたことを示す資料の提出を求めたが、その提出はなかった。仮に打診作業をしていたら、申出人Cが「3人紹介サービス」が履行されていないことに対する苦情を言うと「すみません、色々あたっているのですが、なかなか男性からOKの返事をもらえなくて」といった趣旨の説明があるべきところ、そのような返答ではなく、返答内容はむしろ打診作業をせずにいたことを窺わせるものであった。また、申出人Cからの苦情に対し、相手方スタッフが一人の男性を紹介してきたが、当該男性はWEB上では既に「×」回答となっており、紹介準備の打診作業がなされた結果の紹介だとはいえ、結局のところ打診作業（紹介準備行為）の形跡は認められない。以上から、「3人紹介サービス」の履行がなされていたと認めることは困難であり、債務不履行があったと考えられるところである。

申出人Cは、平成19年3月16日付通知書により相手方に対して、クーリング・オフと取消の意思表示をしていることから、債務不履行による解除及びクーリング・オフによる解除のいずれもが可能であると考えられる。

その結果、本件役務提供は遡及的に効力を失っており、相手方は申出人Cに対して原状回復をはかるべきである。その方法としては、提携ローン会社との間で取消処理をするとともに、ローン既払金5万7,840円は、相手方から申出人Cに返還すべきである。

4 あっせんの結果成立した合意内容

各申出人と相手方との間で成立した合意の内容は、以下の通りである。

(1) 申出人Aについて

- ① 相手方と申出人Aは、申出人Aが平成18年12月11日、結婚相手紹介サービス提供契約（締結日平成18年3月21日）を中途解約したことを確認する。
- ② 申出人Aは、相手方に対して、中途解約による精算金として、金161,750円の支払義務があることを認める。
- ③ 相手方は、提携ローンの貸主（以下、本件貸主という）に対して、速やかに立替金を返還して、申出人Aに対する本件貸主の貸金請求権を消滅させる。
- ④ 相手方と申出人Aは、申出人Aの本件貸主に対する既払金186,500円のうち金161,750円を第2項の精算金に充当し、相手方は、申出人Aに対して残額24,750円を申出人Aの指定する同人名義の銀行口座に平成19年9月末日までに振り込む方法により返還する。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- ⑤ 申出人Aと相手方の間には、本合意書の各条項に定める以外に何らの債権債務がないことを確認する。

(2) 申出人Bについて

- ① 相手方と申出人Bは、申出人Bが平成19年1月17日、結婚相手紹介サービス提供契約（締結日平成18年12月24日）を解除したことを確認する。
- ② 申出人Bと相手方の間には、本合意書の各条項に定める他何らの債権債務がないことを確認する。

(3) 申出人Cについて

- ① 相手方と申出人Cは、申出人Cが平成19年3月16日、結婚相手紹介サービス提供契約（締結日平成18年10月30日）を解除したことを確認する。
- ② 相手方は、提携ローンの貸主（以下、本件貸主という）に対して既に立替金を返還して、申出人Cに対する本件貸主の貸金請求権を消滅させたことを確認する。
- ③ 相手方は、申出人Cが本件貸主に対して支払済みの既払金57,840円を平成19年9月末日までに申出人Cの指定する同人名義の銀行口座に振り込む方法により返還する。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- ④ 申出人Cと相手方の間には、本合意書の各条項に定める他何らの債権債務がないことを確認する。

第3 今後の課題等について

独立行政法人国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された「結婚相手紹介サービス」の苦情・相談件数は、過去5年間で13,302件あり、平成18年度には前年比で若干減少したものの、ここ最近は増加の傾向にある。

平成17年度～18年度の結婚相談業・結婚情報サービス事業者への苦情・相談を分析すると（複数カウント）「解約時の苦情・相談」の割合が42.8%となっており、また、「役務に関する苦情・相談」が27.2パーセント、「返金に関する苦情・相談」が17.6%とな

っている。（「結婚相談業・結婚情報サービス業における苦情・相談内容に関する調査報告書」平成19年9月経済産業省による。）

このことから、本件でも問題となった解約における精算金や事業者の提供する役務内容に関しての相談が他の消費者センターでも多く寄せられていることが窺える。

本市消費者センターが受け付けた結婚相手紹介サービスに関する相談件数は、過去5年で374件あり、その内訳は次のとおりである。

平成14年度	62件
平成15年度	77件
平成16年度	88件
平成17年度	68件
平成18年度	79件

平成14年度以降の結婚相手紹介サービスに関する相談件数は横ばい状態であり、相談内容については、他の消費者センターに寄せられた苦情・相談内容と同様に中途解約に関するものが最も多く、374件のうち147件が中途解約をしたところ思ったほど返金されないなど中途解約に関する相談であった。また、思ったように紹介されない、条件の合わない人ばかり紹介されたといったマッチングに関する苦情も相談されている。

本件を通じては、次のような問題点が見受けられた。

1 中途解約の精算に関する条項について

「あっせんにあたっての苦情処理部会の考え方」でも述べているように、プロデュース費やプロフィール作成費、組織システム費等、本来であれば役務の対価として利用期間に応じて精算されるべき性格のものを、「実費補填の性格を有するため返還しない」等、役務の対価とは別であると理由をつけて返還しない精算条項を設けていることは、特定商取引法第49条の規定に抵触することが懸念される。

2 広告、パンフレットにおける会員数の表示に関して

会員数は、マッチングのための役務内容に関連すると思われる。本件においては広告に謳われている会員数が、実際は相手方が有する会員数ではなく、他の連携する事業者の会員数をも含んでいる。そのため実態は会員数の少ない事業者であっても、提携事業者の会員数合計を表示することによって、顧客に対してあたかも大手事業者であるかのような安心感を与えている。顧客の側は、多くの会員を有する事業者だと理解して、また適正な役務が提供されているものと期待して契約するが、実態は零細な規模であったり、体制が不十分でスタッフの教育等を含め期待された役務の提供ができないといったギャップが懸念される。

会員数の表示にあたっては、提携事業者が情報提供する会員数と当該事業者自身が有する会員数とは区別して表示すべきである。

3 広告、パンフレットにおける価格の表示に関して

本件の相手方の広告及びパンフレットの記載に、月会費は5,250円のみとの表現が用いられていたり、役務の対価を表現しないことによって格別に料金が安いと誤信させるなど、価

格の表示に関して「不当景品類及び不当表示防止法」や「特定商取引法」の広告規制上の問題がみられた。

4 広告、パンフレット、概要書面、契約書面における役務内容の表示に関して

本件では、役務内容として3人紹介サービスが問題となったが、そのようなサービスが申出人以外の会員に対して提供されているのかどうかを調査できれば実態を解明し得たと思われることはすでに述べたとおりである。

また、役務内容について契約書面において記載されていないという不備が見られるとともに、広告、パンフレットにおいても消費者から誤認されると思われる内容であった。

5 特定商取引法等に対する理解の不足について

本件では、契約書面の記載不備など特定商取引法上の問題点等が多数見られ、これらの問題点については消費者センターでのあっせん手続においても指摘されたところであるが、相手方は、特定商取引法についての理解が乏しく、また消費者センターについての理解不足から消費者センターでのあっせんに困難ならしめた。

結婚相手紹介サービスについては、平成16年1月から特定商取引法における特定継続的役務提供の規制対象とされたところであり、業界には、同法の理解が十分でなく成熟していない事業者が少なくないと思われ、こうした事業者に対し特定商取引法等の内容の理解を求めるものである。

また、業界に対しては消費者基本法や大阪市消費者保護条例において事業者の責務としている自主行動基準を作成すること等により消費者の信頼の確保に努めるよう求めるものである。

さらに、事業者と顧問契約を結ぶ弁護士等が在る場合には、事業者が適正な事業活動を行うことができるよう、消費者契約法や特定商取引法等関係する法律によりの確なアドバイスがなされるよう期待するとともに、法的な紛争の多くが事業者対個人であることを鑑みると、弁護士等においても消費者関連法の理解を一層深めることは、司法の拡充とADRなど公的な紛争解決制度の定着にとって重要な課題であると考えます。

6 消費者センターにおける事業者指導等について

本報告では、中途解約時の精算方法や広告の表示等、様々な問題点を指摘した。

結婚相手紹介サービスは今後ますます需要が高まる分野であると思われ、消費者センターにおいては各事業者により法に基づく適正な契約締結、事業活動、中途解約の精算等を実現されるよう、さまざまな機会をとらまえて事業者指導を進めるべきである。

また、消費者被害の未然防止や拡大防止のため、場合によっては消費者保護条例に規定されている是正勧告や事業者名等の公表等についても視野に入れながら、事業者指導を積極的に行っていく必要があると考えます。

大阪市消費者保護審議会 苦情処理部会委員名簿

	氏 名	職 業 等	担当委員
部 会 長	安本 典夫	立命館大学法科大学院教授	○
部会長代理	高橋 明男	大阪大学大学院法学研究科教授	
	国府 泰道	大阪弁護士会	◎
	川村 哲二	大阪弁護士会	○
	岡 里恵	(社) 消費者関連専門家会議 (ACAP)	
	内田 嘉信	日本チェーンストア協会関西支部参与	
	吉川 萬里子	(社) 全国消費生活相談員協会 常任理事	○
	三原 義雄	(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント 協会西日本支部 副支部長	

◎主任担当委員 ○担当委員

「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」処理経過

年 月 日	会 議 名	内 容
平成 19 年 4 月 27 日		紛争案件の処理の付託
平成 19 年 5 月 28 日	平成 19 年度第 1 号案件・第 2 号案件 に係る担当委員打合せ会	処理方針の検討 紛争内容の確認等
平成 19 年 6 月 12 日	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 (平成 19 年度第 1 号案件) 第 1 回	各申出人からの事情聴取
平成 19 年 6 月 29 日	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 (平成 19 年度第 1 号案件) 第 2 回	相手方からの事情聴取
平成 19 年 7 月 27 日	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 (平成 19 年度第 1 号案件) 第 3 回	問題点の整理 あっせん案の考え方の検討
平成 19 年 8 月 1 日		相手方への質問書の送付
平成 19 年 8 月 10 日	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 (平成 19 年度第 1 号案件) 第 4 回	相手方からの事情聴取 あっせん案の検討・確定 あっせん案の提示
平成 19 年 8 月 20 日	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 (平成 19 年度第 1 号案件) 第 5 回	申出人 C からの事情聴取 あっせん案の検討・確定
平成 19 年 8 月 23 日		相手方への連絡書の送付
平成 19 年 9 月 14 日	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 (平成 19 年度第 1 号案件) 第 6 回	申出人 A、申出人 C へのあっせん案の提示 合意書の取交し
平成 19 年 9 月 18 日		申出人 B へのあっせん案の提示 合意書の取交し
平成 19 年 10 月 22 日	大阪市消費者保護審議会 第 2 回苦情処理部会	

