

結婚相手を紹介する  
サービスに係る紛争案件

報告書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成19年3月

東京都生活文化局

## はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成19年3月14日に委員会から知事に提出された「結婚相手を紹介するサービスに係る紛争案件」(平成18年10月3日付託)の報告書を、上記の目的で関係各位の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成19年3月

東京都生活文化局

# 目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	2
1	申立人(消費者)の主張	2
2	相手方(事業者)の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	3
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	4
1	本件取引態様の問題点	4
2	法律上の問題点	5
3	あっせん案の考え方について	8
4	今後の検討課題	9
< 別 表 >		
1	申立人(消費者)からの事情聴取	12
2	相手方(事業者)からの事情聴取	14
< 資 料 >		
1	「結婚相手を紹介するサービスに係る紛争」処理経緯	15
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	16

## 第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 2名（A…女性 30歳代、B…女性 40歳代）  
相手方（事業者） 1社（結婚相手紹介サービス提供事業者）

## 第2 紛争案件の概要

申立人Aは、平成18年2月、2年間で3人から7人とお見合いできるコースにつき相手方と契約し、その代金44万1000円の全額を支払った。お見合いできる時期が分かたら連絡することとなっていたため、同年3月、申立人Aが相手方に電子メール（以下「メール」という。）で、お見合い可能な時期（同年6月下旬から7月上旬、9月中旬）を連絡したところ、相手方から「準備する」との返事があった。

ところが、申立人Aは、相手方の会員以外の人と結婚することになり、同年5月、相手方に退会を申し出たところ、相手方から「お見合い可能な時期を知らせたメールは予約にあたり、5月下旬には紹介できるよう準備していたのだから、退会の申出までの分を既払金から日割りで差し引いた残額（約34万円）しか返還できない」と言われた。

申立人Aは、1人の紹介も受けておらず、契約してから退会を申し出るまでの間、上記の「準備する」との返事以外、相手方から状況報告等のフォローが全くなかったため、この回答に納得できず、紛争となった。

申立人Bは、平成17年5月、2年間で3人から10人とお見合いできるコースにつき相手方と契約し、その代金115万円の全額を支払った。同コースは当初の勧誘時には説明されなかったコースだが、相手方から、「審査の結果、申立人Bの年収に釣り合う男性会員を紹介できるのは最も高い金額のコースのみ」と勧められたため当該コースを契約した。

ところが、申立人Bが同年8月に相手方から紹介された8人のうち7人は、契約時にあらかじめ伝えていた希望の条件と合わず、残りの1人は離婚手続き中で、離婚理由等を問い合わせたが、それに対する回答が不明瞭だった。このため、申立人Bは8人とも紹介を断った。

相手方のこうした対応に不安を覚えた申立人Bは、同年9月に相手方に出向き、改めて希望する相手の条件を伝えたが、その後、状況報告等のフォローがないまま、突然、同年12月に紹介されたのは、やはり希望の条件と異なる人だった。しかも、その人は年収が申立人Bより低かったので、申立人Bは収入面での不安を取り除くために、その人の資格等を相手方に問い合わせたが、「会ったとき直接本人に聞くように」と言われ、ますます相手方に対し不信感が募り、これも断った。

同年12月には他にも1人紹介されたが、その人は8月に断った人だった。相手方のこうした対応に疑問を感じた申立人Bは、情報収集を目的に、平成18年1月、その人と会った。申立人Bは、その時の話の内容から相手方に、より一層不信感を抱くようになり、また、その人と会った結果を報告しても、相手方からは全く反応がなかったことなどから、今後、契約を継続しても適切なサービスを受けられそうにないと考え、同年3月、相手方に退会を申出たところ、相手方からは、最低3人とお見合いできる契約で1人と会ったのだから、既払金の3分の2に相当する額（約73万円）しか返還できないと言われた。

希望する条件の男性を1人も紹介されていない申立人Bはこの回答に納得できず、紛争となった。

### 第3 当事者の主張

#### 1 申立人（消費者）の主張

##### (1) 申立人A

契約を締結してから退会を申し出るまでの間、相手方からは入会のお礼等の連絡以外、状況報告等のフォローはなく、当方から、お見合いできる時期を連絡したときにあった「準備する」との返事が唯一の相手方からの連絡だった。その後、相手方の会員以外の人と結婚することとなったため退会を申し出ると、相手方ははじめ、「契約書で会員、会員外を問わず結婚等で退会するときは一切の返金も行わないと定めている」と既払金の返還を一切認めなかったが、交渉の結果、既払金から初期費用と契約の解除によって通常生ずる損害の額として法律で定める額、提供された役務の対価として退会申出までの分を日割りで差し引いた残額を返還すると言われた。しかし、相手方から交付された契約書は法定書面として不備なので、クーリング・オフにより全額返還を求める。

##### (2) 申立人B

希望の条件に合った男性を1人も紹介されていないこと、情報収集が目的だったとはいえお見合いをした結果を報告したにもかかわらず相手方からは全く反応がなかったこと、相手方からはこちらから連絡しない限り全く連絡はなかったことなどから、今後、契約を継続しても適切なサービスを受けられそうにないと考えた。そこで、退会を申し出たところ相手方から提示される返還額は二転三転し、結局、最低3人とお見合いできる契約で1人と会ったのだから、既払金の3分の2しか返還できないと言われた。しかし、相手方から交付された契約書は法定書面として不備なので、クーリング・オフにより全額返還を求める。

#### 2 相手方（事業者）の主張

##### (1) 申立人Aについて

申立人Aの希望する時期にお見合いできるよう準備を進めていたのだから、提供された役務の対価として、契約締結日から退会申出日までの期間について日割りで契約代金を請求する。

##### (2) 申立人Bについて

契約書で「3人とお見合いした場合は役務の提供は終了する」と定めているところ、申立人Bは1人とお見合いしたので、提供された役務の対価として、契約代金の3分の1を請求する。

### 第4 委員会の処理

#### 1 処理の経過と結果

本件は、平成18年10月3日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長よりその処理が、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成18年10月19日の第1回から8回にわたって開催された。

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的な考え方について検討した。

第2回部会では、申立人A及びBから、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第3回部会では、相手方から会社概要、勧誘時の対応、各申立人との契約内容と履行の状況等について説明を求めるとともに、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第4回部会では、各申立人からの要望、相手方の希望する解決内容等を踏まえ、あっせん案の考え方について検討した。

第5回部会では、前回部会に引続き、あっせん案の考え方について検討した。

平成19年1月11日、相手方に対し、あっせん案の考え方等を説明し、意見交換を行った。相手方は、あっせん案の考え方を受け入れるかどうかの回答を保留し、後日、相手方から、相手方の希望する解決案が提出された。

第6回部会では、これまでの審議内容を踏まえ、具体的なあっせん案の内容を検討し、各申立人と相手方に対するあっせん案を決定した。

部会は、あっせん案を各申立人及び相手方に平成19年1月19日付けの書面で提示し、それぞれから受諾を得ることが出来た。

第7回部会では、あっせん案の受諾を踏まえ作成された合意書案を確定し、報告書案を検討した。

平成19年2月14日付けで、申立人及び相手方との間で合意書を取り交わした。

第8回部会では、取り交わされた合意書を確認し、本件の報告内容を検討・決定した。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決が得られた。

## 2 申立人からの事情聴取

平成18年1月13日の第2回部会において申立人A及びBから、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行い、事実関係の把握を行った。聴取した内容は、別表1のとおりである。

## 3 相手方からの事情聴取

平成18年1月29日の第3回部会において、相手方から勧誘時の対応、各申立人との契約内容と履行の状況等について説明を求めるとともに希望する解決内容等について事情聴取を行い、事実関係の把握を行った。聴取した内容は、別表2のとおりである。

## 4 合意書

申立人と相手方は、平成19年2月14日付けで本件紛争に係る以下の内容の合意書を取り交わした。

### (1) 申立人A

ア 相手方と申立人Aとの本件契約を合意解除し、相手方は申立人Aに対して受領済の金44万1000円のうち金39万1000円の返還義務があることを確認する。

イ 相手方は申立人Aに対し、前項の金39万1000円を申立人Aの指定する預金口座等に、平成19年2月28日までに振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。

ウ 相手方は保有する申立人Aに関する個人情報について、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)に基づき、適正に取り扱う。また、相手

方は申立人 A が入会時に提出した書類を、申立人 A の指定する方法で平成 19 年 2 月 28 日までに返還する。

エ 申立人 A と相手方との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

## (2) 申立人 B

ア 相手方と申立人 B との本件契約を合意解除し、相手方は申立人 B に対して受領済の金 115 万円のうち金 97 万円の返還義務があることを確認する。

イ 相手方は申立人 B に対し、前項の金 97 万円を申立人 B の指定する預金口座等に、平成 19 年 2 月 28 日までに振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。

ウ 相手方は保有する申立人 B に関する個人情報について、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)に基づき、適正に取り扱う。また、相手方は申立人 B が入会時に提出した書類を、申立人 B の指定する方法で平成 19 年 2 月 28 日までに返還する。

エ 申立人 B と相手方との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

## 第 5 報告にあたってのコメント

### 1 本件取引態様の問題点

#### (1) 結婚相手紹介サービスについて

結婚相手紹介サービスにおいて事業者が負う債務は、通常、いわゆる「手段債務」の性質を有するものであり、結果(結婚)の実現そのものではなくして、それに至るまでに注意深く最善を尽くして行為する債務である。しかし、「どのような行為をすれば注意深く最善を尽くしたことになるのか」が明確ではなく、事業者の考え方と消費者の期待とが大きく乖離することも予想される。事業者としては、消費者の希望・条件を前提としつつも、マッチングのチャンスを増やすために、ある程度緩やかな条件で相手を紹介しがちであり、他方、高額の対価を支払う消費者は、厳しい条件を満たした理想の相手を紹介されることを期待しがちである。

現に、申立人 B については、紹介相手の条件について申立人 B と相手方との認識に齟齬が存在しており、それがトラブルの主な原因となっている。相手方がマッチングのチャンスを増やすために、ある程度緩やかな条件で相手を紹介することが許されるとしても、相手方は申立人 B に対し、離婚手続中の人を紹介したり、一度断った相手を再度紹介したりしており、事業者として注意深く最善を尽くして行為したとはとうてい言い難い。これは明らかに事業者として債務不履行というべきものである。また、一般的に言えば、事業者がある程度緩やかな条件で相手を紹介することが許されるとしても、消費者が希望する条件の全てを欠いている相手を紹介したり、消費者が必須の条件としている条件を欠いている相手を紹介したりすることも、事業者として債務不履行というべきものである。

このように結婚相手紹介サービスは、もともと特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)に規定されている特定継続的役務提供の中でも、特に契約者とのトラブルが発生しがちな役務提供であるから、事業者は、消費者契約法、特商法等の規制を遵

守することは当然のことであるが、可及的に消費者とのトラブルが発生しないように明確かつ妥当な内容の契約条項の作成に努めなければならない。

## (2) 主な問題点

以上の観点から本件取引態様における大きな問題点を指摘しておく、次のようなことが挙げられるであろう。

ア 結婚相手紹介サービスは特商法に規定されている特定継続的役務提供に該当するから、事業者は、同法42条2項、省令34条に規定された事項を記載した書面（法定書面）を交付しなければならない。しかるに、本件会員契約書においては、クーリング・オフに関する事項のうちクーリング・オフ妨害に係わる記載（クーリング・オフ妨害行為があったときは、その後に改めて法定書面を受領してから8日以内に契約を解除できる旨の記載）がなく、また、中途解約に関する事項のうち「提供された役務の対価の精算方法」の記載が全くないなど、法定書面として重大な不備がある。

特に後者の解約条件の不備は、「消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」（消費者契約法4条4項）に該当し、消費者契約法4条2項に基づく取消しの可否が問題となる可能性もある。なお、解約条件については、改定後の書面では精算方法が明記されているが、期間満了時には紹介人数がゼロであっても一切の返金がないとされており、これは同法10条（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）に抵触する疑いが濃厚である。

イ 本件会員契約書においては、「会員は、相手方の会員、会員外を問わず、婚約または結婚した場合には、本契約は終了し、一切の返金も行わないものとします。」との条項があるところ、会員外の者と婚約または結婚した場合にも一切の返金も行わないとの規定は、消費者契約法10条に抵触する疑いが濃厚である。

ウ 本件会員契約書においては、役務の提供期間を最長2年間としつつも、「各コースの最低紹介人数を紹介した場合には、役務の提供が終了したものとします。」という条項がある。他方で申立人Aが申し込んだコースでは3人から7人を紹介する旨、申立人Bが申し込んだコースでは3人から10人を紹介する旨の規定がある。各コースの最低紹介人数（いずれのコースも3人）を紹介した場合には、役務の提供が終了するとすれば、「3人から7人を紹介する」「3人から10人を紹介する」旨の規定と矛盾することになり、特商法42条2項2号に違反するとともに、消費者契約法10条に抵触する疑いが濃厚である。

## 2 法律上の問題点

本件では、特商法48条1項に基づく契約の解除（クーリング・オフ）、不適正な勧誘行為を理由とする契約の取消し、相手方の債務不履行に基づく契約の解除等が検討の対象として考えられたが、このうち、効果の面で申立人にとって最も有利と考えられるのはクーリング・オフであることから、この点を中心に検討を行った。

### (1) クーリング・オフの可否

#### ア クーリング・オフの要件

特商法48条は、特定継続的役務取引についてのクーリング・オフを規定している。同条に基づいてクーリング・オフを行うための要件は、同法41条所定の



「特定継続的役務提供契約」または「特定権利販売契約」であること、役務提供受領者（消費者）が、「同法42条2項（特定継続的役務提供契約の場合）または3項（特定権利販売契約の場合）の書面を受領した日から起算して8日」を経過していないことであり（同法48条1項所定のクーリング・オフ妨害があった場合には、この期間は、クーリング・オフができる旨を記載した書面を改めて事業者が所定の方法により交付した日から8日間とされている。）、さらに、同法50条1項の定める適用除外に該当しないことも必要である。

#### イ 要件 及び について

これらの要件のうち、 の要件を、本件各契約が充たすことは明らかである。すなわち、特商法41条及び政令11条、12条によれば、同法第4章にいう「特定継続的役務提供契約」とは、エステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師等、パソコン教室、または結婚相手紹介サービスに関する役務提供契約であって、契約金額が5万円を超え、且つ役務提供期間が1ヶ月（エステティックサロンの場合）または2ヶ月（結婚相手紹介サービスを含め、エステティックサロン以外の場合）を超えるものを指すとされている。本件で問題となった契約がいずれも、結婚相手紹介サービスに該当し、しかも2ヶ月を超え且つ5万円を超えるという点については、当事者間に争いはない。

また、本件各契約は、申立人らが消費者として締結したものであって、同法50条1項の定める適用除外に該当しないこと（要件 ）についても、問題はなからう。

#### ウ クーリング・オフ期間経過の有無（要件 ）と記載不備について

問題となるのは、クーリング・オフの期間が経過していないかという点である。

特定継続的役務提供契約の場合、クーリング・オフの8日間の期間は、役務提供受領者が「特商法42条2項の書面を受領した日」から起算されるものとされている。本件各契約においては、一応、契約時に相手方から申立人に契約書は交付されているのであるが、同項及び省令33条、34条では、役務提供事業者の交付すべき書面の記載事項及びその内容が具体的に規定されているので、この要件を充たしているかが、さらに検討されなければならない。

そこで本件についてみると、申立人A、Bのいずれの契約においても、交付された契約書面には、同法で要求されている記載事項のうち、(a)クーリング・オフ妨害等に関する記載がないこと（同法42条2項5号、省令34条1項 表の区分二の口）、(b)クーリング・オフに関する記載につき赤枠表示がないこと（同法42条2項5号、省令34条3項）、及び(c)中途解約の場合における精算方法について具体的な記載がないこと（同法42条2項6号、省令34条1項 表の区分三の口）等の点において、記載不備が認められる。

もっとも、書面の記載不備がある場合に、常にクーリング・オフの期間が進行しないこととなるのかについては、若干議論のあるところである。すなわち、この点についての考え方は、( )書面の記載の不備と勧誘の不当性を総合的に考慮し、消費者が契約内容等を正確に理解できなかつたと認められるような場合には、法定書面の交付があったとは認められず、クーリング・オフの期間は進行しないとする見解（総合判断説）、( )法定記載事項のうち、重要な記載事項の不備がある場合には、法定書面の交付があったとは認められず、期間は進行しないとする見解（重要事項説）、( )法定記載事項の不備があれば、他の事情を考慮するまでもなく、原則と

してクーリング・オフの前提要件を欠くので期間は進行しないが、例外的に消費者が書面の不備を理由にクーリング・オフを行使することが権利濫用と認められるような場合にはその行使が否定されるとする見解（原則不起算説）等に分かれる。

裁判例には、勧誘方法や消費者の認識を考慮に入れて判断しているもの（東京地判平5・8・30判例タイムズ844号252頁、東京地判平7・8・31判例タイムズ911号214頁）や、記載不備が重要な点に関わるものであること（商品又は役務について正確な認識が得られないような記載しかしていないこと等）に言及しているもの（前掲東京地判平5・8・30）もあるが、いずれも、結論的にはクーリング・オフを肯定した判決であるし、最近の裁判例においては、書面交付義務を課すことによって消費者の利益保護を図った同法の趣旨を重視して、端的に記載不備を理由にクーリング・オフの行使を認めるものが比較的多く見られる（大阪地判平12・3・6消費者法ニュース45号69頁、東京地判平16・7・29判例時報1880号80頁）。一方、学説においては、不備書面の場合には原則としてクーリング・オフ期間は進行しないとする見解が有力である。

クーリング・オフの行使期間は、事業者が法定記載事項を充たした書面の交付義務を尽くした時から起算されるとされており、その例外は規定されていないこと（同法48条1項）、そもそもクーリング・オフの期間進行の前提となる書面に法定事項の記載が要求されているのは、それらが、消費者にとって、契約内容を正確に把握し、当該契約を維持するか否かを冷静に判断するために重要だと考えられたからだと解されること、そのように重要であるからこそ、法定事項の記載不備は書面不交付と同様に罰則の対象ともされていること（同法72条1号）等に照らすと、クーリング・オフの期間進行の前提となる書面要件は、厳格に解するべきである。

本件では、記載不備は前述のとおり複数の点にわたっており、しかも、少なくともこのうち、中途解約をすればどのような精算が行われるのかは、消費者が当該契約を維持するか否かを判断するために重要な意味を持つ事項である。したがって、たとえ記載不備が重要な事項に関わるかを考慮に入れる考え方に立ったとしても、本件では、同法48条1項で前提とされている同法42条2項の書面の交付はなかったものということができ、したがって、クーリング・オフの8日間という期間は、未だ進行していなかったものと解される。なお、申立人Bについては、既に相手方から紹介を受けた1人と面会をした事実が認められるのであるが、このように役務の提供を一部受けたことをもってクーリング・オフの行使が権利濫用にあたりと評価することはできないことは、書面の交付を義務づけている同法の趣旨、及び、同法48条6項が既に役務提供が行われていた場合のクーリング・オフを予定していること等に照らしても、明らかである（東京地判平6・6・10判例タイムズ878号228頁）。

## エ 小括

以上により、本件ではクーリング・オフの期間は未だ進行していなかったのであるから、本件は、申立人がクーリング・オフを行使することが可能な事案であったと考えられる。

## (2) クーリング・オフの効果

クーリング・オフ（特商法48条1項に基づく解除権）が行使された場合には、契約は遡って効力を失うので、事業者には、受け取った代金全額を速やかに返還する義務が生ずる。すなわち、同法は、クーリング・オフの効果として、役務提供事業者は、当該

契約に基づいて既に特定継続的役務の提供が行われていたときにおいても、役務提供受領者に対し、その役務の対価その他の金銭の支払を請求することはできないこと(同法48条6項)、役務提供事業者がその契約に関連して既に受領していた金銭は、役務提供受領者に対し、速やかに返還しなければならないこと(同条7項)、当該クーリング・オフに伴う損害賠償または違約金の支払を請求することができないこと(同条4項)を明確に定め、さらに、これらの規定に反する特約で役務提供受領者に不利なものは無効としているのである(同条8項)。

なお、相手方は、民法の不当利得の法理に基づく主張をしていたので、この点について付言すると、クーリング・オフの効果に関するこれらの規定(特に特商法48条6項)は、消費者に一切の負担なく解約できる権利を与えるというクーリング・オフ制度の趣旨に基づいて、民法の一般法理(同法545条、703条、420条等)を排除して定められた特則であり、違約金・損害賠償額の予定に関しては、消費者契約法9条1号の特則でもある。したがって、相手方が民法の不当利得の法理等に基づいて対価を請求することも認められないことは、明らかである。

### 3 あっせん案の考え方について

#### (1) 基本的な考え方

あっせん案は、本件では申立人A、Bのいずれも、特商法48条1項に基づいてクーリング・オフ(契約の解除)を行うことができ、その場合には相手方が代金全額を返還しなければならないということを出発点としつつ、相手方が既に契約の履行またはその準備行為を一部行い、そのために費用を支出してきたこと、申立人の方からは、相手方が履行のために費やしたと評価できる金額についてはある程度譲歩する意向も示されていたこと等の点を考慮し、相手方の返還すべき金額を一部減ずる内容とした。なお、具体的な金額の決定においては、下記のとおり、中途解約(クーリング・オフ期間経過後の解除)の効果に関する同法の規律も1つの参考にしたが、本件の解決は、あくまでも申立人らがクーリング・オフを行いうることを前提としているのであって、中途解約の事案として捉えたものではないことを、あらためて確認しておきたい。

#### (2) 申立人Aについて

申立人Aは、未だ1人の紹介も受けていない時期において退会の申出をしたものである。もっとも、具体的な紹介がなかったとはいえ、既に相手方は申立人Aのために会員登録を行い、紹介相手を探す等の行為を行っていたことが認められる。また、入会金として支払われた3万円は、相手方が役務提供のために費やした初期費用相当額と捉えることができる。一方、特商法は、結婚相手紹介サービス契約が役務提供開始後に中途解約された場合に、役務提供事業者が役務提供受領者に対して請求できる額の上限を、「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」と「当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として政令で定める額(2万円又は契約残額の20%相当額のいずれか低い額)」とを合算した額であると定めている(同法49条2項1号、政令15条、同別表第五・区分六の第三欄)。そこで、これらを勘案し、あっせん案としては、申立人Aが5万円(初期費用相当額3万円、解除によって通常生ずる損害として2万円)を負担し、相手方は、受領した44万1000円から5万円を控除した残額39万1000円を申立人Aに返還すべきものとするを相当と判断した。

### (3) 申立人Bについて

申立人Bは、既に1人の紹介を受けた後に退会の申出をしたものである。そこで、ここでも、役務提供開始後の中途解約に関する特商法の規律（同法49条2項1号、政令15条、同別表第五・区分六の第三欄）をも参考にした上で、あっせん案としては、申立人Bが18万円（初期費用相当額3万円、契約の解除によって通常生ずる損害として2万円、既に提供された役務を考慮して13万円）を負担するものとし、相手方は、受領した115万円から18万円を控除した残額97万円を申立人Bに返還すべきものとするを相当と判断した。

## 4 今後の検討課題

### (1) 結婚相手紹介サービスの問題点

結婚相手を紹介するサービスを行う事業者は、現在、約4000社を数え、登録会員数も約60万人程度で年々増加する傾向にあるといわれている。その背景には、晩婚化があり、かつてのような結婚適齢期という意識が薄まり、また、親戚や地域・職場における結婚相手の紹介の機能も低下しているとされる。そして、このような結婚情報サービス産業の進展に伴い、消費者からの苦情や相談も増加し、2004年1月には、「結婚相手紹介サービス」が特商法の「特定継続的役務提供」の一類型に指定されるに至った。しかし、同法による規制の後も、苦情相談件数は減少せず、かえって増加の傾向にあるといわれている。その要因としては、様々なものが考えられるが、おおまかには次の点を指摘することができよう。

まず、結婚相手紹介サービスに対して消費者が求めるものは、語学教室やエステティックサロンと比較すると、必ずしも明確ではなく、「理想の結婚相手」というものも漠然としたものでしかない。それゆえ、事業者の側も、入会者を募り、その中から会員の希望に近い条件を備えている者をとりあえず紹介してみる、という安易なマッチングを行っているようにも見受けられる。その結果、会員からの、「希望の条件に適った者が紹介されない」との苦情が絶えないものと思われる。この点は、この事業に特有の難しい問題ではあるが、入会金と役務の対価は高額であり、その額に見合った質の高いサービスが求められていると考えられる。

また、サービスの対価が高額であるのみならず、事業者が一般に前金制を採用しているため、中途解約に際しての紛争・相談が多い。上記のように、事業者のサービスに対する不満も多く、中途解約は今後も増加してゆくものと予測される。そして、本案件も、このような中途解約をめぐるトラブルであった。

以下では、事業者、消費者及び行政に対して、本案件から考えられる今後の検討課題のいくつかを指摘しておく。

### (2) 事業者に対して

事業者は、結婚相手紹介サービスに対して求められる消費者のニーズが多様であるとはいえ、これを事業として行う者であり、かつ、高額な役務提供料を消費者から受け取るものである。それゆえ、とりあえず入会させるという安易な姿勢をとらず、どのようなサービスを提供できるのかを、契約締結前に具体的かつ詳細に説明する必要がある。そして、会員契約を締結した後においても、その契約の履行に際しては、事業者に善管注意義務（注1）が課されるのであり、会員に対して適宜、履行状況を報告するなどの連絡をする必要があると思われる。というのも、結婚相手紹介サービスは、民法上の準委

任契約（注2）もしくはそれに類する契約であり、当事者間の信頼関係が殊更要求される契約類型である。そうだとすれば、その信頼関係が失われた場合には、中途解約もやむをえず、本案件における申立人と相手方も、契約締結後に相手方からほとんど連絡もなかったことが、中途解約とそれをめぐる紛争に至った大きな要因となっていることは否定できない。

上記のような、契約締結前の事業者の説明義務と、契約締結後における善管注意義務に加えて、事業者は、紛争を未然に防ぐべく、契約書面に、少なくとも特商法に指定されている記載事項については明記しなければならない。とりわけ、本案件においては、契約書面に、クーリング・オフに関連する記載がなされていなかったのみならず、中途解約の精算金に関する記載が全くなく、申立人が中途解約を申し出たところ、その解約金が予想外に高額であったことが紛争の原因となっている。したがって、相手方が契約書面に、法律上記載が義務づけられている事項を明記し、契約の締結に際しても、その事項を説明していれば、本案件のような紛争は未然に防ぐことができたものと思われる。もっとも、中途解約における精算方法の記載は、ただ契約書面上になされていけばよいというものではなく、それが明記されていたとしても、その内容の妥当性が今後は問われてゆくこととなる。

さらに、上記の点とも関連するが、事業者は、法律の内容とその趣旨をよく理解し、それを遵守する意識を高めなければならない。本案件においても、相手方に、同法をはじめとする消費者保護法制に関する理解があれば、紛争は予防できたと思われる。本案件との関連においては、相手方の法令遵守に対する意識の低さがうかがわれた。例えば、事業者が同法の内容を十分に理解せず、誤解ないし曲解していることもありうる。そこで、事業者と顧問契約を結ぶ法律事務所が存在する場合には、弁護士が、事業者の言いなりになるのではなく、事業者に対して的確な法的アドバイスをしなければならない。事業者のコンプライアンスの問題と併せて、法曹倫理の確立と実践とが、今後の消費者問題においては、大きな比重を占めるものと思われる。

（注1）受任者は、委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う（民法 644 条）。ここにいう「善良な管理者の注意」とは、注意義務の程度を表す用語であり、当事者の個別的な能力とは関係なく、一般的にその職業や社会的地位に応じて要求される注意義務をいう。その注意義務の程度は高く、これより低い注意義務としては、「自己の財産における同一の注意」（同法 659 条など）という用語がある。

（注2）委任（民法 643 条）は、一定の契約を結ぶことを他人に委託するものであるが、より広く、契約ではない事務の委託についても認められる。このような、事務の委託に関する委任を、民法は「準委任」（同法 656 条）という。しかし、委任と準委任とを区別する必要はなく、結局、同法における「委任」とは、特定の訴訟事件の処理や特定の病人の治療など、一定の事務を処理するための労働を目的とする契約である。

### (3) 消費者に対して

消費者問題一般において指摘されることではあるが、消費者に自己責任が求められることは、結婚相手紹介サービスに関しても同様である。契約締結前や締結時において、事業者は契約内容の説明を明確に求め、事業者の説明を鵜呑みにせず、自分のニーズと合ったサービスの提供を受けられるかどうかを慎重に判断する必要がある。また、契約の履行過程においても、事業者に対して、あいまいな返事をするのではなく、契約の適切な履行を求めてゆくことが大切である。

ところで、結婚相手紹介サービスに関しては、複数の事業者と会員契約を結んでいる消費者も少なくないと思われる。その場合には、他の事業者から紹介された者との交際

が進み、結婚に至ることもあり、それ以外の事業者との会員契約を解約する必要に迫られることもある。しかし、自己の都合で一方的に解約する場合には、一定のリスクを伴うことも、十分に理解しておく必要がある。

(4) 行政に対して

すでに経済産業省におかれた研究会の報告書において、結婚相手紹介サービスに関し、法令遵守、サービス内容の明確化などについて、第三者が評価し、その基準を満たしている事業者に対し認証を与える仕組みの導入が必要との提言が行われている。紛争を予防するためにも、このような第三者による認証制度は必要であり、その早期の実現が望まれる。

# 別表1 申立人(消費者)からの事情聴取

申立人A

項目	内容
契約内容	(契約日) 平成18年2月9日 (商品) 結婚相手紹介サービス (金額) 441,000円(消費税を含む、全額支払済)
契約までの経緯	平成17年2月頃、雑誌の紹介記事を見て相手方のホームページから申込み、カウンセリングを受けた。このときは契約に至らなかった。 平成18年2月9日、結婚願望が強くなったこと、送られてきたダイレクトメールの中に、他の結婚相談所からも紹介できるシステムになるとのお知らせを見て、再び相手方を訪問し、カウンセリングを受けた。 カウンセリングでは、事業内容の趣旨や紹介システムについての説明を受け、希望する相手の条件を伝え、2年間で3~7人紹介されるコースを勧められ、このコースで契約をした。このとき、クーリング・オフができるとの説明はあったが、中途解約についての説明はなく、紹介人数の幅の意味についての説明もなかった。
契約後の状況	同年2月12日 相手方担当者の挨拶と、入会に際し必要な書類の提出依頼のメールを受信した。 同年2月15日 相手方から、入金及び書類を受領したとお礼メールを受信した。 同年2月25日 相手方を訪問する。相手方から来店等のお礼メールを受信した。 同年3月22日 相手方よりメールマガジンを受信した。 同年3月27日 相手方に、お見合い可能な時期(同年6月下旬~7月上旬、9月中旬)をメールで送信した。 同日 相手方より、早い方の日程で準備を進めるとのメールを受信した。 同年4月27日 相手方よりメールマガジンを受信した。
解約までの経緯	同年5月9日 結婚が決まりそうになったので、相手方に解約希望の電話をした。 同日 相手方より退会書類を送付するとのメールを受信した。 その後、退会届が送付され、相手方に支払った一切の金銭については返還の要求をしないことを了解するようになっていたため、相手方に電話をしたところ、「会員外の人との結婚による退会では一切返金できない」と言われた。「1人も紹介されていないのにおかしい」、「まだ結婚していない」等、何度かやり取りがあった後、「こちらの聞き違いでした」と言われ、中途解約できることになった。 同年5月16日 地元の消費生活センターに相談した。 同年5月18日 相手方より初期費用と通常生ずる損害の額として法令で定める額、提供した役務の対価として日割りで差し引いた残額の343,330円を返還するとのメールを受信した。 同年5月20日 返金額に納得がいかず、相手方代表者宛に法定書面不備によるクーリング・オフ主張の手紙を郵送した。
希望する解決	何のサービスの提供も受けていないので、全額返還を希望する。 提出した書類の返却を希望する。

申立人B

項 目	内 容
契 約 内 容	<p>(契約日) 平成17年5月18日            (商品) 結婚相手紹介サービス            (金額) 1,150,000円            (定価126万円のところ消費税相当額及び割引きのサービス有、全額支払済)</p>
契 約 前 の 経 緯	<p>平成17年5月8日 入会していた友人から話を聞いて、相手方のホームページから申込み、カウンセリングを受けた。このとき、希望する相手の条件を伝え、2年間で3~7人紹介される約44万円のコースと、2年間で3~10人紹介される約68万円のコースの説明を受けた。紹介人数の幅の意味や中途解約についての説明はなく、契約書については「読めばわかりますよね」と言われ、他の資料とともに帰り際に渡された。            同年5月13日 審査結果が郵送で届いたところ、説明のなかった2年間で3~10人紹介される126万円のコースの1コースのみが入会可能とのことだった。            同日 このコースになった理由を問い合わせると、申立人の年収から紹介できるのはこのコースしかない、依頼がなくても常にサーチがかけられ、最優先で紹介を受けることができる等説明された。また、今なら消費税相当額をサービスし、割引があるので115万円になる言われ、このコースで契約した。</p>
契 約 後 の 状 況	<p>契約後、今後のスケジュールや状況等について何度か問い合わせるが、プロフィール作成に2ヶ月かかるとの説明だけで、具体的な内容についての説明はなかった。            同年8月14日 3人紹介されたが、全員希望条件と合わず断った。            同年8月29日 5人の紹介を受けた。4人は希望条件と合わず、1人は離婚手続中のためその理由を問い合わせるが、不明確な回答のため納得がいかず断った。            同年9月10日 相手方を訪問し、再度紹介相手の希望条件を伝えた。以後、相手方からの連絡がなかった。            同年12月7日 1人紹介を受けたが、希望条件と合わなかったことと、年収が申立人の3分の2程度のため、将来に対する収入面での不安があり、相手の資格、スキル等を質問したが、会ったとき直接本人に聞くようにとの不明確な回答だったため断った。            同年12月16日 8月29日に断った人を再度紹介された。ますます相手方に対し不信感を抱いたので、高額な費用に見合うサービス内容かどうかを確認するために会うこととした。            平成18年1月7日 その人とお見合いをしたが、お見合い相手から得た情報により、相手方に対し、一層不信感を抱いた。また、この日に相手方にお見合いの結果報告をメールで送信したが、その後全く連絡がなかった。</p>
解 約 前 の 経 緯	<p>同年3月12日 入会してから一度も希望条件に合う人の紹介がないこと、相手方の対応の悪いこと、高額な費用に見合うサービスの提供がないことから解約希望の電話をした。            同年3月13日 地元消費生活センターに相談した。            同年3月21日 相手方より料金内訳の一部である45万円から提供した役務の対価として日割りで差し引いた残額266,301円を返還するとのメールを受信した。            同年3月23日 相手方代表者宛に全額返還を希望する手紙を郵送した。            同年3月29日 相手方より日割りで再計算した額612,794円を返還するとメールで提示があったが、再度検討して欲しい旨を返答した。            同年4月26日 相手方から入会金と通常生ずる損害の額として法令で定める額を差し引いた110万円を返還すると打診があり、申立人も了解した。            同年4月28日 相手方より「110万円の返還について上層に確認したところ、了解が得られなかった。最低3人紹介のうち1人紹介済みなので、人数割りで計算した3分の2の733,333円を返還する。」と再度提示があった。これに対し申立人は再考をお願いした。            同年5月26日 地元消費生活センターにて相手方と申立人とで直接交渉を行ったが、合意に至らなかった。</p>
希 望 す る 解 決	<p>希望条件に合う人の紹介を1人も受けておらず、サービスの提供を一切受けていないので、全額返還を希望する。            提出した書類の返却を希望する。</p>



別表2 相手方(事業者)からの事情聴取

項 目	内 容
会員募集等	<p>会員の募集は雑誌・新聞等の掲載、車内・インターネットによる広告を利用して行う。 社内には会員勧誘時や日常的に使用する対応マニュアルがあり、社員に研修を行い、トレーニングを積んでいる。 会員の内訳は、3対1位で女性会員が多い。</p>
契約までの状況	<p>入会前のカウンセリングではコース内容等の説明をし、本人のバックグラウンド、希望する相手の条件等を聴く。それに基づき専門のスタッフが入会審査を行う。契約書に書かれている紹介人数の幅（注：例 3～7人）は最低何人、最高何人を目指して紹介するという意味で、そのことは十分に説明している。 契約期間満了時に1人も紹介していない場合でも、役務の提供は完了し、一切返金しないことは説明しており、契約書にも記載がある。 中途解約については具体的に説明している。期間按分と人数按分を計算し、より高い方を提供済み役務とする。（注：少ない金額の方を返還することとなる。）基本的に契約書の条項の重要なポイントは十分に説明している。</p>
契約後の状況	<p>カウンセリング時に得た会員情報は、契約後2週間～1ヶ月以内にコンピュータ登録を行う。この登録データは必要に応じ更新され、会員から提出された書類とともに必要なタイミングで必要な者が見られる体制になっている。 このため、紹介するにあたり、会員の希望条件は十分に反映されている。 会員に対する連絡状況は会員自身の状況や契約したコースにより違う。 また紹介作業の途中経過については報告しないこととしている。</p>
申立人Aについて	<p>契約書に紹介する人数として書かれている「3～7人」の趣旨と中途解約に関する事項については具体的に説明した。 平成18年3月27日に申立人Aからお見合い希望日程の連絡を受けた後、それに向けて紹介準備を進めていた。 同年5月9日、結婚が決まりそうなので退会したいとの連絡を受けた。通常は規定により、一切返金しないところだが、日割りで計算した中途解約額を提示した。</p>
希望する解決	<p>日割り計算で、343,330円を返還する。</p>
申立人Bについて	<p>カウンセリング時に申立人Bのプロフィールと希望する相手の条件を聞いた結果、入会できるのは、今回契約したコースのみと判断した。 カウンセリング時に契約書を見せて、契約の内容と中途解約については説明した。 平成17年8月29日に離婚裁判中の人を紹介したのは、実質的には離婚は成立しているためである。 8月に紹介し断られた人を同年12月16日に再度紹介したのは、何ヶ月か経過し、新しい候補者がいない場合、その人がベストマッチングと思えば再度、提案しているからである。 お見合い後、申立人Bに相手のフィードバックの連絡をしなかったのは、当社のミスである。</p>
希望する解決	<p>日割り計算で、612,794円を返還する。 （なお、相手方は上記の金額について、地元消費生活センターで行われた当事者間の交渉の場では、人数割りで計算した約73万円（既払金の3分の2）を提示したが、その交渉が成立しなかったため、最終提示額は日割りで計算した約61万円とすると口頭で伝えたことと主張している。しかし、申立人Bと交渉に立ち会った地元消費生活センターは、このことについて確認しておらず、最終提示額は約73万円と認識している。）</p>

資料 1

「結婚相手を紹介するサービスに係る紛争案件」処理経緯

年 月 日	会 議 名	内 容
平成18年10月3日		紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成18年10月19日	第1回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討等
平成18年11月13日	第2回 あっせん・調停部会	申立人A及びBからの事情聴取
平成18年11月29日	第3回 あっせん・調停部会	相手方からの事情聴取
平成18年12月21日	第4回 あっせん・調停部会	問題点の整理、あっせん案の考え方の検討
平成19年1月9日	第5回 あっせん・調停部会	あっせん案の考え方の検討・確定
平成19年1月11日		相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換
平成19年1月18日	第6回 あっせん・調停部会	あっせん案の検討・確定
平成19年1月19日		あっせん案を提示（その後双方受諾）
平成19年1月30日	第7回 あっせん・調停部会	合意書案の確定、報告書案の検討
平成19年2月14日		合意書の取交わし
平成19年2月16日	第8回 あっせん・調停部会	報告書の内容を検討・確定
平成19年3月14日		知事への報告

## 資料2

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員（20名）

平成19年3月14日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(12名)
淡路 剛久	立教大学大学院法務研究科教授	会長
沖野 眞己	学習院大学大学院法務研究科教授	
織田 博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
金岡 昭	弁護士	
鹿野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
北河 隆之	弁護士、琉球大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
後藤 巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	
桜井 健夫	弁護士	
佐々木 幸孝	弁護士	
野澤 正充	立教大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会長
升田 純	弁護士、中央大学大学院法務研究科教授	会長代理
米川 長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有田 芳子	主婦連合会 環境部長	
内藤 裕子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
飛田 恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会 常務理事	本件あつせん・調停部会委員
事業者委員		(4名)
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	
平畑 文興	東京都商工会連合会 副会長	
若月 一夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	本件あつせん・調停部会委員