

大阪府消費者保護審議会
消費生活苦情審査委員会あっせん事案報告書

平成25年10月4日付け消セ第1302号付託事案

「結婚相手紹介サービス入会申込契約の解約に関する紛争のあっせんに係る事案」

「結婚相手紹介サービス入会申込契約の解約に関する紛争のあっせん」報告書

大阪府消費者保護審議会（以下「審議会」という。）が平成25年10月4日に知事より付託された標記案件について、消費生活苦情審査委員会（以下「委員会」という。）においてあっせんを行った結果、申告者、相手方の合意が成立しました。その経過及び結果は以下のとおりです。

第1 当事者

申告者：60代 男性

相手方：結婚相手紹介サービス業者

第2 紛争の概要

- 1 平成25年4月初旬、60代男性の申告者（以下「X」という。）は、結婚相手紹介サービス業者（以下「Y」という。）の「無料相談会」に関する広告を目にした。

上記広告に興味をもったXは、予めYに予約を入れたうえ、同月7日、Yの営業所を訪問した。担当者より仮登録しなければ具体的な紹介は出来ないと説明を受けたXは、Yと仮登録料3万円コースの入会申込（以下「仮登録契約」という。）を行うこととした。その際にXはYより概要書面を受領していない。仮登録料は3万円であったが、Xは3万円を所持していなかったため5000円のみ現金で支払った。

同月10日、XはYに対し、残金2万5000円を振込送金し支払った。

- 2 同月13日、Xは正装のうえYの営業所を再度訪問し、プロフィール写真を撮影した。Yの担当者より複数の女性の写真を見せられたXは釣書を自宅に郵送するよう担当者に依頼した。
- 3 同月29日、XはYの営業所に3度目の訪問をし、入会申込契約書にサインのうえ、5000円（入会金26万4000円の一部として）を現金で支払った。その際にXはYより概要書面は受領していない。
- 4 同年5月2日、XはYに対し、クーリングオフの通知を行った。するとYの担当者より、クーリングオフに関して連絡が入ったが、Xの意思は変わらなかった。
- 5 同月5日、YはXに対し、クーリングオフの通知は受領した、4月29日の入会申込契約（以下「本登録契約」という。）時に受領した5000円は返金するが、それ以前に受領した仮登録料3万円はクーリングオフ期間を徒過しているので返金しないと通知してきた。
- 6 その後、Xは、消費生活センターに相談し、センターよりYに対し、3万円についても返金するよう促した。しかしYより弁護士に確認したところ3万円を返金する必要はないといわれたので応じ兼ねるとの回答を得た。

そのため、平成25年8月7日、Xは、本件について、大阪府知事に対し、苦情の

申し出を行い、同年10月4日、審議会は大阪府知事から「結婚相手紹介サービス入会申込契約の解約に関する紛争のあっせん事案」についてのあっせん（調停）を付託され、委員会においてあっせんを行うこととなった。

第3 当事者の主張（付託時点での主張）

1 Xの主張

仮登録契約と本登録契約は一体のものであり、概要書面の交付もないことから、Xによるクーリングオフは認められ、Xの既払い金全額3万5000円を返金してほしい。

2 Yの主張

仮登録契約と本登録契約は別々のものであり、平成25年4月7日に締結した仮登録契約は、クーリングオフの対象外である。よって、3万円は返金しない。

本登録契約に関してのみ、Xによるクーリングオフを認め5000円を返金する。

第4 審議会の処理（審議経過及び結果）

1 当事者からの事情聴取

審議会は、会長が委員2名（臨時委員を含む）をあっせん委員として指名し、委員会において、あっせんによる解決を図ることとした。

委員会は、平成25年10月30日に第1回期日を開催し、当事者それぞれから事情聴取を行った。

2 和解案の提示・和解成立（第2回期日）

平成25年11月21日、委員会は、各当事者から前回の期日後、本期日までに提出された資料、及びあっせん期日に行った事情聴取の内容をもとに検討を加え、下記のとおり和解案を取りまとめ、各当事者に示したところ、X・Yともに和解案に同意した。

3 和解書の内容

- (1) Yは、Xに対し、X・Y間の結婚相手紹介サービス等に関する2契約（以下、2契約をまとめて「本件契約」という）についてYに支払済みの金3万5000円全額を返還する義務を負うことを認める。
- (2) Yは、Xに対し、平成25年12月20日限り、前項の3万5000円をXの指定する下記口座に振込送金し支払う。なお、振込手数料は、Yの負担とする。
- (3) XとYとは、本契約に関し、本和解書に定めるほか、何らの債権債務も存しないことを相互に確認する。
- (4) XとYとは、両者間の本件契約に関する紛議の内容及び解決の内容について、第三者に開示しないことを約束する。

第5 報告にあたってのコメント（本件の問題点）

1 判断の基礎となる事実とその検討

（1）仮登録契約と本登録契約の関係

Yによると、仮登録契約を経ずに本登録契約に至る消費者も存することから、必ずしも仮登録があって、次に本登録に移行するといった関係にはないとのことであった。

仮登録申込書には、仮登録会員は正会員同様、Yが加盟する団体にプロフィールを登録されるばかりか、相手からの申込を受けることも、相手に申し込むことも可能となると記載されている。また、仮登録契約には期間制限はなく、気に入った相手が見つかるまで仮登録のままであることについて、何ら問題のない状態であった。

仮登録の後、Xが本登録に移行するに際し、Yと交わした「結婚相手紹介サービス入会申込契約書」には、「登録料3万円」、「登録料3万円済」と記載の記載が存した。

XがYにおいて支払済みの登録料は仮登録料の3万円のみである。

（2）検討

本登録契約に関し、Xによるクーリングオフが認められることについては、X・Y間において意見の相違はない。

問題は、仮登録契約と本登録契約が一体のものとして評価しクーリングオフの効果が仮登録契約にまで及ぶか、一体と評価し得ない場合、仮登録契約に関し中途解約権の行使を観念しうるかという点に絞られてくるため、まず一体性について検討を行った。

この点、Yは、仮登録契約を経ずに本登録契約に至る消費者も存する、契約書も別であり、本登録契約書の「登録料3万円済」との記載は、本登録費用3万円をサービスで免除したことが記載されているに過ぎない、仮登録契約は本登録契約に含まれるものではない、契約総額が3万円である仮登録契約は特定継続的役務提供契約に該当しないので概要書面の交付義務はないことからクーリングオフの適用はない旨主張する。

確かに契約書は仮登録契約・本登録契約と2通別々に用意されているが、本登録契約の契約書面にも仮登録契約の登録料3万円と同一の金額が「登録料」として記載されているばかりか「登録料3万円済」との記載がされているのは上述のとおりである。

また、両契約のサービス提供の内容の相違をみると、仮登録申込書に記載されているとおり、仮登録会員は正会員同様、Yが加盟する団体にプロフィールを登録されるばかりか、相手からの申込を受けることも、相手に申し込むことも可能である。

X自身、Y担当者から説明は受けたものの、見合いが成立しないと仮登録費用3万円が返ってくると認識しているなど、仮登録契約と本登録契約が全く別のもので

あるとの認識をそもそも有していない状況にある。

以上の記載内容を前提とすると、仮登録契約は本登録契約の一部に含まれるものであり、両者は一体の関係にあると評価できる。

2 結論

以上のような理由から、委員会としては、仮登録契約・本登録契約は一体のものであり、Xの行ったクーリングオフは、全契約におよぶことから、YはXに対し、全額3万5000円を返還するとの内容の和解案をX・Y双方に提示した。

Yは、一体性について否認したものの本登録契約に関し概要書面を交付していない（Yの主張を前提にすると仮登録契約に関しては、特定商取引に関する法律及び同法施行令に定める特定継続的役務提供の契約金額の下限である5万円を超えないため、同法の規定による概要書面の交付は不要であるが、事実として本登録契約に関しても交付していない）といった手続上の不備、早期紛争解決の観点より、上記内容での和解に応じることとなった。

本件は、仮登録契約の期間を無制限とし、仮登録契約段階で本登録契約と同等の情報提供をしながら、Yにおいて顧客確保を急ぐあまり十分な説明を行わず、本登録契約をすすめた結果、生じた紛争であるといえる。

今後、結婚相手紹介サービス業者に対しては、一般消費者にも理解しうるかたちで、仮登録契約と本登録契約の違いを説明するのみならず、契約書面上も差違を明確化することが、消費者とのトラブルを回避するために必要不可欠であると考える。

「結婚相手紹介サービス入会申込契約の解約に関する紛争のあっせん事案」の処理経緯

開催年月日等	会議名等	内容
平成25年10月30日	第1回あっせん	・申告者事情聴取 ・相手方事情聴取
11月14日付け		・相手方より回答書および資料提出
11月21日	第2回あっせん	・双方の主張を踏まえた和解案提示 ・和解成立

以上