

「結婚相手紹介サービス」に関する相談概要

－MECONIS情報から－

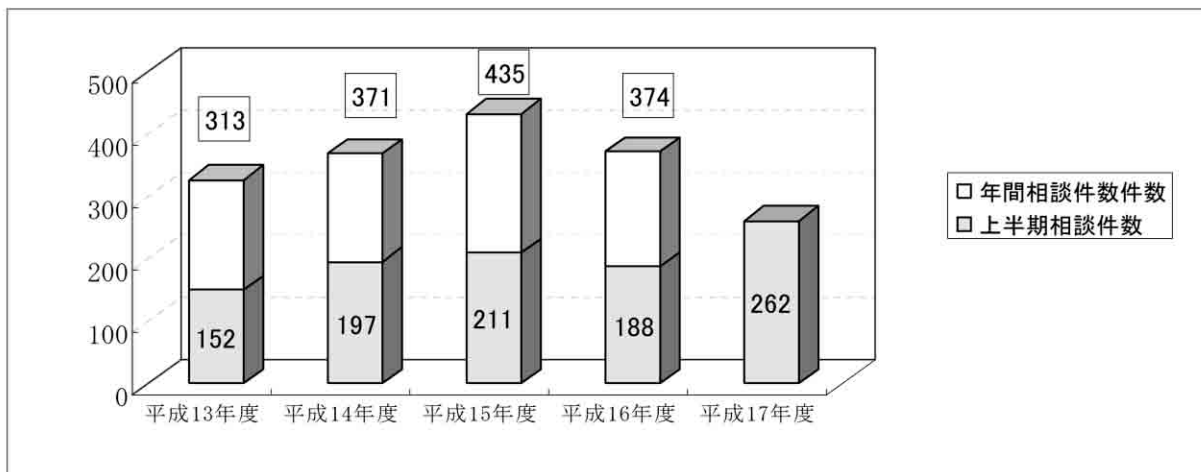
この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

- 分析項目：「結婚相手紹介サービス」に関する相談
(結婚を目的として異性を紹介するサービス)
- 分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成13年4月～17年度上半期の相談データ（17年度上半期は速報値）
ただし、相談事例は、平成17年度の相談データから抽出

1. 相談件数

「結婚相手紹介サービス」に関する相談件数を示したのが「図－1」である。14年度に対前年度比18.5%、15年度には対前年度比17.3%の増加が見られたが、16年度には対前年度比で14.0%の減少が見られた。これはトラブルが減少したことによるものではなく、架空・不当請求に関する相談の急増が影響したものと考えられる。17年度上半期の相談件数は262件で前年同期に比べ、39.4%と大きく増加している。

【図－1】「結婚相手紹介サービス」年度別相談件数の推移



2. 相談内容

「結婚相手紹介サービス」に関する相談について内容キーワード別に上位10位まで示したものが「表-1」である。

【表-1】結婚相手紹介サービス内容キーワード上位10位（複数集計）

13年度（313件）		14年度（371件）		15年度（435件）		16年度（374件）		17年度 上半期（262件）		
1	解約	150	解約	151	解約	208	解約	165	解約	110
2	信用性	69	返金	85	返金	88	返金	72	信用性	58
3	返金	62	信用性	77	信用性	74	信用性	60	返金	43
4	約束不履行	44	約束不履行	51	約束不履行	57	クーリング・オフ	55	約束不履行	42
5	クーリング・オフ	34	クーリング・オフ	46	インターネット	43	インターネット	51	高価格料金	39
6	電話勧誘	33	雑誌広告	40	高価格・料金	42	高価格・料金	48	インターネット	38
7	雑誌広告	32	インターネット	35	クーリング・オフ回避	41	解約料	48	解約料	37
8	インターネット	31	契約	31	説明不足	38	約束不履行	48	説明不足	36
9	高価格・料金	27	新聞広告	24	雑誌広告	32	説明不足	41	クーリング・オフ	32
10	新聞広告	26	高価格・料金	23	解約料	29	契約	29	雑誌広告	27

各年度とも「解約」、「返金」等の解約をめぐるトラブルや、「信用性」、「約束不履行」等のサービス内容への苦情が上位に上がっている。

「インターネット」に関連する相談は、「ネットでホームページを見て店舗に出向いた」などインターネットが契約のきっかけとなったもののほか、「ネットで入会の申込みをする」ものや、「入会后にネットで相手の顔写真やプロフィールを見て紹介を申し込む」などのサービス提供のツールとしてインターネットを利用しているもの等がある。また、「ネットで見つけた心理テストに答えたら、結果を教えるからお店にきてと電話で誘われて、店舗に出向いたところ執拗に勧誘され契約してしまった」など、販売方法に問題のある事例もあった。

「解約料」に関する相談件数をみると、13年度に11件、14年度に12件（上位10位以内には入っていない）であったものが、15年度は29件、16年度には48件と増加しており、「契約後、数ヶ月で解約したのに、高額な解約料を請求された」などの相談が多く寄せられている。これは、事業者によっては契約後の初期段階での会費を高く設定しているため、契約後の間もない時期に解約をすると解約損料が高くなることがあるが、そのような料金体系について消費者が十分に理解していないことなどがトラブルの原因になっていると思われる。

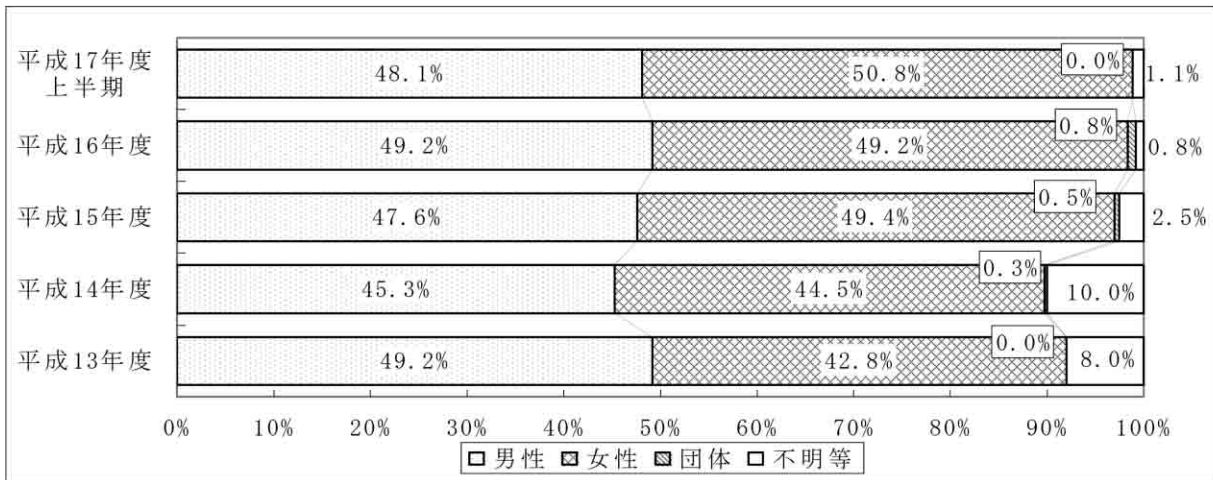
「結婚相手紹介サービス」は、平成16年1月1日から、サービス期間が2か月を超え、5万円を超える契約であれば、特定商取引法の特定継続的役務として法律の規制を受けることになり、事業者には、サービスの内容、料金、クーリング・オフ、中途解約の精算方法等を記載した概要書面、契約書面の交付が義務づけられた。しかしながら、未だにクーリング・

オフ回避、書面不交付、解約拒否等に関する相談も見られる。

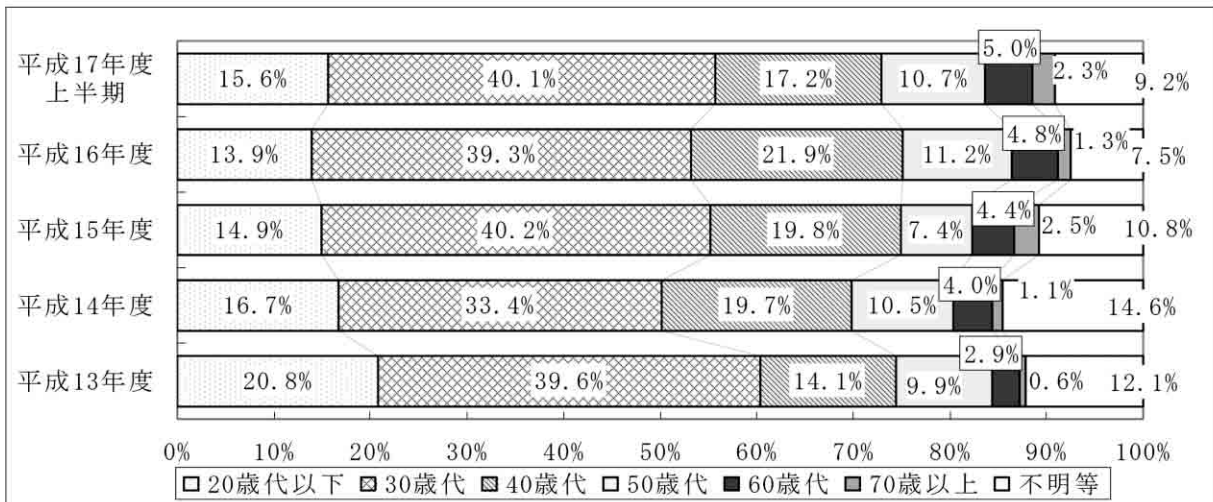
3. 契約当事者の属性

「結婚相手紹介サービス」に関する相談の契約当事者について、「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したものが「図-2」から「図-4」である。

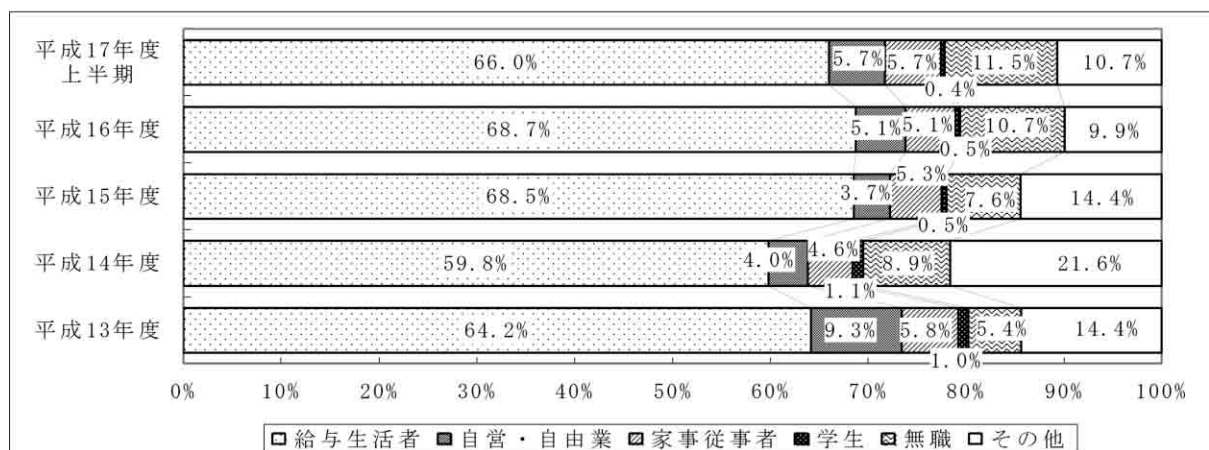
【図-2】結婚相手紹介サービス契約当事者性別割合



【図-3】結婚相手紹介サービス契約当事者年代別割合



【図-4】結婚相手紹介サービス契約当事者職業別割合

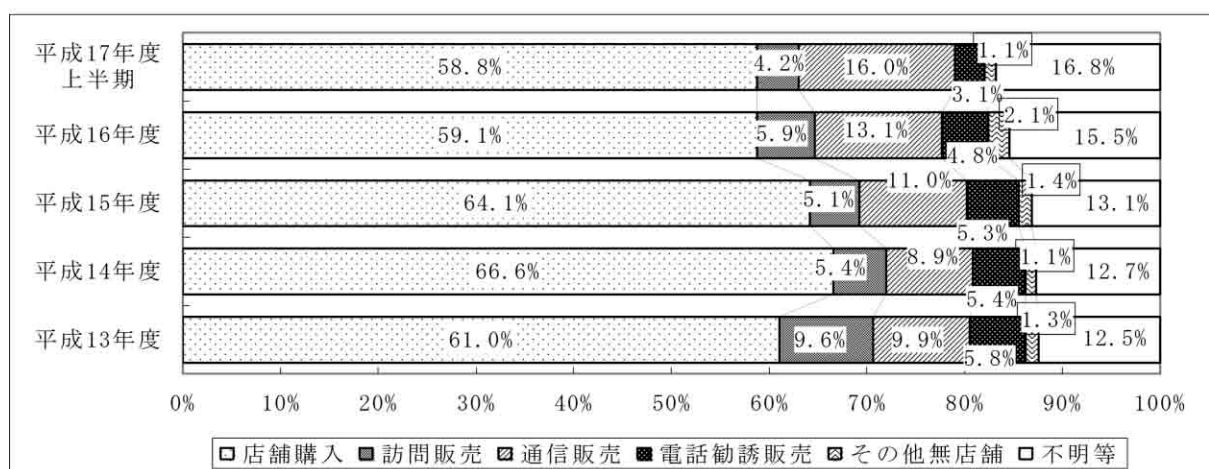


性別では各年度とも男性・女性ともほぼ同じ割合である。年代別では、30歳代の割合が一番多く約4割を占めており、60歳代の割合が毎年増加している。職業別では、「給与生活者」がほぼ3分の2を占めており、15年度以降、「無職」の割合が増えてきている。

4. 販売形態

「結婚相手紹介サービス」に関する相談について販売形態別の割合を示したものが「図-5」である。各年度とも「店舗購入」が約6割と最も高い割合を占めているが、14年度以降、「店舗購入」の割合が減少し、「通信販売」の割合が増えてきている。これは、インターネットを利用した契約が増えていることによる。

【図-5】結婚相手紹介サービス販売形態別割合

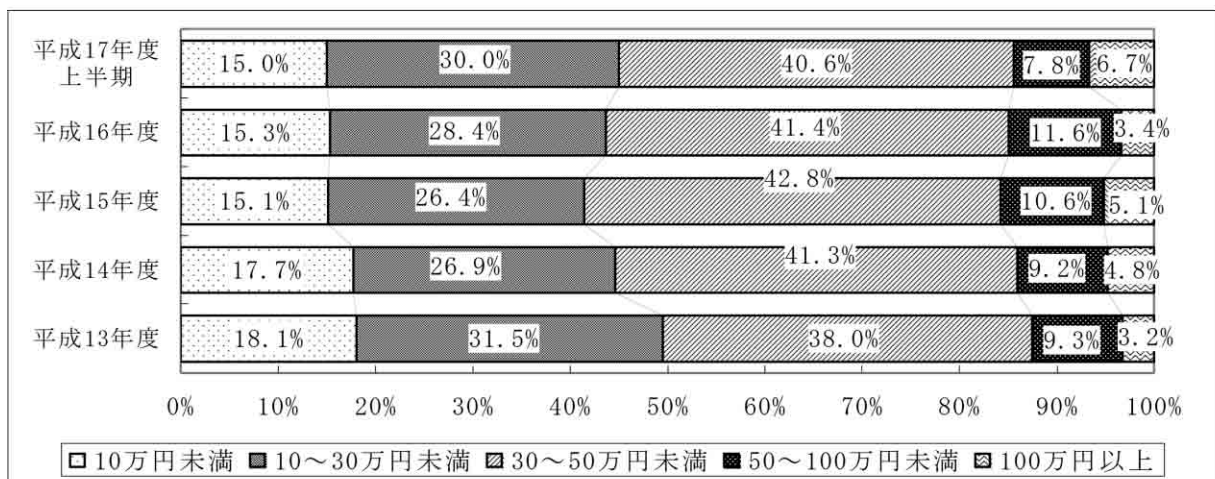


5. 契約金額等

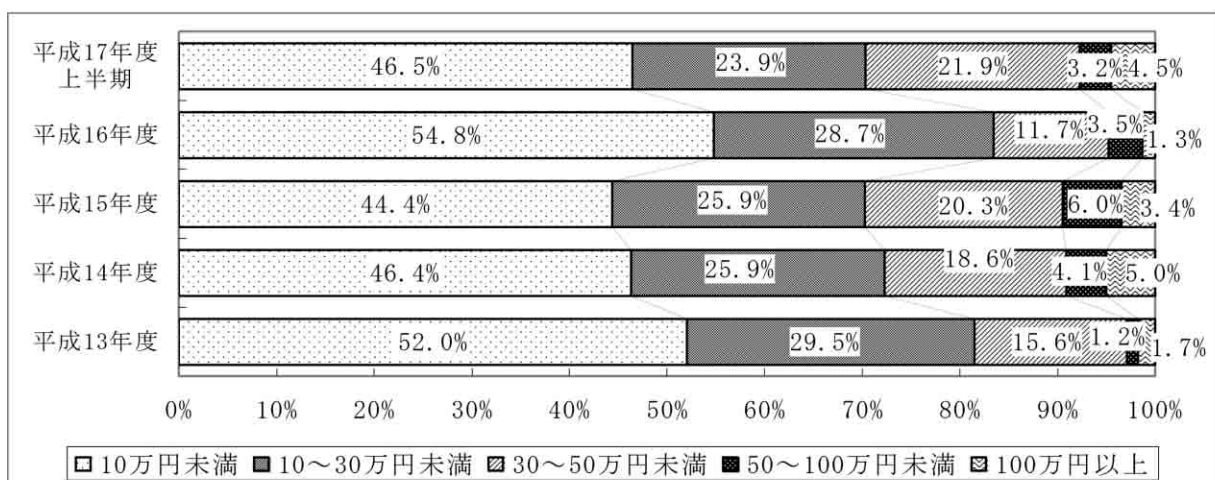
契約金額別、既支払金額別の割合を示したものが「図-6」、「図-7」、平均契約金額、平均既支払金額を示したものが「表-2」、「表-3」である。

契約金額別の割合を見ると「30～50万円未満」が最も多く約4割を占めている。100万円以上の割合は増加傾向にあり、外国人を紹介するサービスの契約に関する相談が多く寄せられている。既支払金額別では、「10万円未満」が約半数を占めている。また、平均契約金額、平均既支払金額では、16年度には金額が下がっているものの、17年度上半期では15年度を超える金額となっており、年々高額になっている。

【図-6】結婚相手紹介サービス契約金額別割合



【図-7】結婚相手紹介サービス既支払金額別割合



【表-2】結婚相手紹介サービス契約金額（単位：円）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度 上半期
326,000	406,800	407,700	387,100	436,800

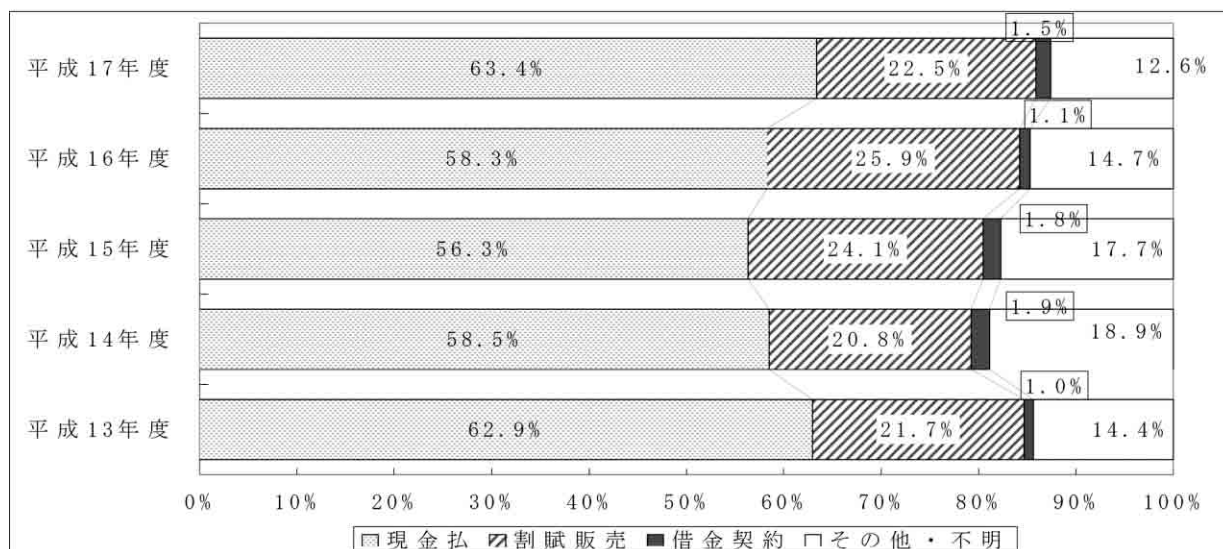
【表-3】結婚相手紹介サービス平均既支払金額（単位：円）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度 上半期
156,000	266,200	273,400	164,100	287,600

6. 支払方法

「結婚相手紹介サービス」に関する相談について支払方法別の割合を示したものが「図-8」である。各年度とも「現金払」が約6割と高い割合を占めている。

【図-8】「結婚相手紹介サービス」支払方法別割合



7. 相談事例 ()は契約当事者の属性

(1) 解約料に関する相談

- ・雑誌広告を見て店舗に出向き、1年間の契約した。データを見せてもらい、複数の相手に交際を申し込んだ。ほぼ1ヶ月経つが、全く希望と違う人を紹介されて一度会っただけである。解約を申し出たら、既に情報は全て提供しており、情報料の返金は出来ないと言われた。情報料だけで契約金額の約半分。1年の契約で1ヶ月しか経っていないのに解約料が高すぎる。業者は契約書に記載があるので問題ないという。(30歳代/女性)
- ・結婚相手紹介サービスの会社と半年前に契約し、中途解約を申し出た。2年の契約で半年後に契約を申し出たのに、契約総額の3分の1しか返金できないと言われた。書面をみる6ヶ月単位で解約の期間が分けられていて、解約の時期が早いほど解約料が高くなっている。納得できない。(30歳代/男性)

(2) 説明不十分

- ・新聞広告を見て連絡したところ、喫茶店で会って説明を聞くことになった。入会金は3万円で1年間の契約と言われて、申込書に署名した。その日のうちに女性を紹介され、数日後に会って、おつきあいをすることにしたところ、10万円を請求された。結婚が決まるとさらに30万円と言われた。申し込み時にそんな説明はなかったので納得できない。契約書はなくしてしまった。(40歳代/男性)

(3) サービスの質

- ・ネットで見た業者に電話して店舗に出向き、契約をした。有効期間1年で21万円。こちらの要望どうりの人を紹介すると説明されていたが、全く希望とかけ離れた人のデータを見せられた。不信に思うので、解約したい。(30歳代/女性)

(4) 約束不履行

- ・新聞に載っていた結婚紹介所に入会した。2年間に3人紹介するという約束だったが、1年4ヶ月経っても一人も紹介されない。事業者連絡したら、希望に合う人がいないと言われた。解約したい。(30歳代/女性)

(5) 個人情報に関する相談

- ・結婚紹介サービスを退会したが、ホームページ上から自分の情報が削除されず、交際申込み

メールがいまだに届く。クレームを言っても削除されない。(20歳代/女性)

- ・新聞広告掲載の結婚紹介所に入会したが、戸籍謄本や住民票、免許証等の提出を求められた。通常ここまで情報を提出するのか。個人情報が出ないのか心配。(30歳代/女性)

(6) その他

- ・数年前、雑誌を見て携帯電話で結婚相手紹介サービスを申し込んだ。既に退会しているのに、突然事務手数料を請求された。未払いはないはず。今までに一度も請求はなかった。支払わなければならないのか。(30歳代/女性)

8. 「結婚相手紹介サービス」に関する相談について

「結婚相手紹介サービス」は、実際にサービスを受けてみないとその内容がわからない長期間のサービス契約である。そのため、多くの人を紹介できると言われたのに数名しか紹介されない、紹介された相手が希望と違うなどのトラブルや、期待していたサービスと違うので中途解約を申し出たら高額な損料を請求された、という苦情が多く寄せられている。

また書面不交付や、解約損料の上限が定められているにもかかわらず規制を超える違約金を請求している事例が未だに見られる。事業者においては、法の遵守を徹底するとともに、消費者に対してサービス内容やその仕組み、料金体系等を明確に提示し、誤解を与えたり、過剰な期待を抱かせるような勧誘を慎んで欲しい。

また、相談事例であげたように、一度に多くの情報を提供し、実質的に利用できない場合でもサービス提供済みとして高い解約料を請求するといった、中途解約時の精算方法に問題があるような事例も見受けられる。

経済産業省は、結婚相談や結婚相手紹介サービスなど結婚産業について、サービスの水準、サービスの内容、料金の仕組み等について一定の水準や合理性をみたしていると第三者が評価した事業者に対して認証を与える（いわゆるマル適マーク）制度の導入を提言する研究会の報告書をこの5月に発表した。消費者がサービスを安心して利用できる仕組み作りを期待したい。

消費者においては、サービスの内容、料金、中途解約時の精算方法、個人情報の取り扱い等について、必ず書面で確認し、よく理解してから契約に臨んでほしい。また、「結婚相手紹介サービス」は、相手側の承諾が必要なものであるため、必ずしも自分が期待した結果にならないこともある。事業者のセールストークを鵜呑みにせず慎重に判断してほしい。

それでも、トラブルになった場合には、消費生活センターに相談してほしい。