

2015年2月26日

株式会社A I Z E N

代表取締役 大谷 勝美 様

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：袋井

〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目1番1号

天満橋千代田ビル

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再申入れ兼再々お問い合わせ

当団体において、貴社が運営されている結婚相手紹介サービスについて検討し、2014年12月5日付「申入れ兼再々お問い合わせ」を送付したところ、貴社より2015年1月9日に「回答書」を頂きました。

当団体において、貴社からの「回答書」を検討しましたが、貴社に対して下記のとおり広告上の表記の削除等の対応をしていただくよう、改めて申し入れるものです。

また貴社に対し、さらにお問い合わせしたい点がございますので、本書末尾の「再々お問い合わせ」記載の質問にご回答いただきますよう併せてお願いいたします。

つきましては、本「再申入れ兼再々お問い合わせ」に対する貴社のご回答を、2015年3月27日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本「再申入れ」は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「再申入れ」の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等を、本書の「再々お問い合わせ」に対する貴社の回答を除き、当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。※

また、「再々お問い合わせ」に関して回答をいただきましたが、残念ながらこちらの質問項目に関して項目ごとのご回答はいただけませんでした。「再々問

い合わせ」の質問項目と重なることもございますがご容赦ください。なお、本「再々お問い合わせ」については項目ごとにお答えいただきますようお願い申し上げます。

※詳しくは、前々回送付の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

記

再申入れ

1 申入れの趣旨

貴社の結婚相手紹介サービス体験の広告において、「0円婚活」表示の停止を求めます。

2 申入れの理由

貴社が提供する結婚相手紹介サービス体験の広告において、「0円婚活」との表示がありますが、この「0円婚活」との表示は、以下に述べるとおり、景品表示法4条1項2号、特定商取引法43条に該当します。

この点、貴社は、当団体からの2014年12月5日付「申入れ書兼再お問い合わせ」に対して、「お見合い決定時に32,400円お支払頂く旨の記載がございます。」との回答をされました。

しかしながら、お見合い決定時に費用が発生する旨の記載は、いわゆる「打消し表示」に該当するところ、公正取引委員会の打消し表示に関するガイドラインに反しています。

すなわち、公正取引委員会の報告書「見にくい表示に関する実態調査報告書ー打消し表示の在り方を中心にー」¹において、望ましい打消し表示として、(1)強調表示に近接した箇所に(2)強調表示の文字の大きさとのバランスを考えて(3)手にとって見る表示物の場合、表示スペースが小さくても、最低でも8ポイント以上の文字で(4)十分な文字間余白、行間余白を持たせ(5)背景の色との対照性を考えて、消費者が見やすいように記載すべきとされておりますが、貴社の打消し表示は、このガイドラインのいずれにも反しています。

また、当団体の12月5日付「申入れ兼再お問い合わせ」でも述べているとおり、結婚相手紹介サービスの体験とは、お見合の体験に他ならないところ、貴社の「体験スタンダードプラン」においては、初回お見合決定時に32,4

¹ <http://www.caa.go.jp/representation/keihyo/kouhyou/08.6/08061303-01-hontai.pdf>

00円の費用が掛かることから、消費者と貴社との結婚相手紹介サービス契約において、貴社が提供する中心的な役務内容であるお見合体験は有料となります。にもかかわらず無料で貴社の役務提供を受けられるかのような「0円婚活」との表示することは、消費者に、実際よりも「著しく有利である」との誤認を与えかねず、景品表示法4条1項2号、特定商取引法43条に該当するものと、当団体は判断します。

したがって、貴社の打消し表示は十分でなく、かつ、お見合いが有料であるにもかかわらず「0円婚活」と表示することは、消費者に、実際よりも「著しく有利である」との誤認を与えかねず、景品表示法4条1項2号、特定商取引法43条に該当するものと、当団体は判断します。

再々お問い合わせ

1. プラン全体に関して

- ① 「登録人数については、加盟団体全体で6万人以上」とのことですが、貴社サービスの契約者は何名ですか。本書面到達時点の登録人数を、プラン別にご教示ください。
- ② 会費・見合料について、その具体的なサービスの内容と金額算定根拠をプラン別にご教示ください。
- ③ プランによっては、「…お見合い後に婚約の意思表示をしたとき、又は交際を開始した日から3ヶ月を経過したときは、第5条6項の成婚料を、その日から10日以内に持参…」とありますが、交際3ヶ月をもって「成婚」に対する対価を支払うという根拠をご教示ください。また、成婚料とは何に対する対価なのかご教示ください。
- ④ 契約書8条7項柱書において、中途解約の場合には、貴社が設定する通常生じる損害の額等に年6分の割合に基づく遅延損害金を加算した金額を請求する旨記載しておられますが、実際にはどのような運用がなされているのかご教示ください。また、遅延損害金算定の基礎となる履行期が明らかではありません。履行期はいつになるのかご教示ください。

他方、中途解約あるいはクーリングオフがなされた場合、貴社は返還すべき金額に遅延損害金を付して返金されているのでしょうか。遅延損害金を付していない場合、貴社が遅延損害金まで請求していることとの整合性が取れ

ていないように思われますが、その理由をご教示ください。

- ⑤-1 第8条7項(1)(ア)において、登録料には「入会に伴う各登録事務手続きの対価」との記載がありますが、それでは入会金、事務手数料は貴社の如何なるサービスの対価なのかご教示ください。また、初期費用であると思われる登録料、入会金、事務手数料が各プランにより差異があるのは何故なのか、その理由と算出根拠をご教示ください。
- ⑤-2 中途解約がなされた場合、入会金、事務手数料は返還されるのでしょうか。返還されないのであればその理由を、返還されるのであればその額及び控除される額の算出根拠をご教示ください。
- ⑤-3 結婚相手紹介サービスのような継続的役務提供において、役務提供開始後の中途解約時には、初期費用を無制限に徴収できるものではありません。「消費者が支払わなければならない金銭の内訳」を、それぞれの費目ごとに分けた明細として、算定根拠を記載する必要があります。契約書第8条7項(1)(ア)において、中途解約の際に、各登録事務手続きの対価であるため会員に対して請求する事ができるという「登録料」と、同(3)の契約締結時に及び履行に要した費用の3万円の違いは何でしょうか。3万円の算出根拠も含めてご教示ください。
- ⑤-4 当団体の問い合わせに対し、貴社は「登録料は登録に対する対価」である旨回答されました。貴社の運営する「体験スタンダードプラン」「ロイヤルプラン」「VIPプラン」は、各々登録料が6万円を超えているにもかかわらず、第8条7項(3)において「契約締結及び履行に要した費用」が3万円となっているのは不整合ではないでしょうか。貴社の見解をご教示ください。
- ⑥ 中途解約の場合、「会員サービス」の提供前後で、返還される金額に違いが生じておりますが、貴社の如何なる行為をもって「会員サービス」が提供されたといえるのでしょうか。貴社がどのような行為を行うのか具体的にご教示ください。仮にプランごとに違うのであれば、プランごとにご教示ください。
- ⑦ 第15条5項において、契約書面に、会員がサービス提供により知り得た紹介相手の個人情報を守秘する義務がある事を、具体的に会員にどのように説明しているのかご教示ください。
- ⑧-1 貴社契約書第15条8項において、「お見合いが成立後、お見合いをキ

キャンセルしたり、当日欠席したりした場合、並びに会員がお見合いの時間に遅刻したためお見合いに支障が生じた場合、お見合い日程調整の連絡より1ヶ月以内に日程のご希望を連絡頂けない場合、交際スタート後一度もお会いされないまま交際終了した場合、理由の如何を問わずお見合いキャンセル料又は交際キャンセル料32,400円を貴社へ支払う」とあります。不慮の事故や体調不良など、必ずしも会員の責に帰することができない場合もありうると思われませんが、「理由の如何を問わず」キャンセル料32,400円を徴収できるとする根拠をご教示ください。

- ⑧-2 同「交際スタート後一度もお会いされないまま交際終了した場合」とありますが、そのような場合そもそも交際が成立していないように思われます。具体的にどのようなケースがあったのかご教示ください。
- ⑨ 特定商取引法に基づく概要書面と契約書面は各々の書面にあたるのかご教示ください。また、契約書と契約内容説明書の関係をご教示ください。

2. 各プランに関して

- ⑩ 「WEBプラン」「WEB女性プラン」に関して、「お預かりプラン」以外のいずれのプランでも、「自宅パソコンでのWEB検索、又は事務所での検索及び申込み」とありますが、「WEBプラン」「WEBレディースプラン」のメリットは何なのかご教示ください。
- ⑪ 「母子家庭優遇プラン」ですが、他コースと比べて何が優遇されているのかご教示ください。
- ⑫ 「シルバープラン」とは、いわゆる高齢者向けのプランのことだと思われます。「シルバープラン」の契約書に年齢制限などの記載がありませんが、年齢制限は設けておられるのでしょうか。あるとすれば年齢制限の具体的な内容をご教示ください。
- ⑬ 10プランの各々の位置付け、メリット・デメリットについてご教示ください。また、会員がコースを選ぶにあたって各コースの特徴をどのように説明しているのか、資料があればご提供ください。
- ⑭ 「リワードプラン」に関して、交際料216,000円の支払が1回限りという意味は、サービス提供期間内に何度交際しても1回だけでいいのか、

それとも交際の相手が変わる度に交際の定義にあてはまれば支払う必要があるのかご教示ください。

⑮ 「体験スタンダードプラン」「ロイヤルプラン」「VIPプラン」に関して、契約書第5条では、「初回お見合い決定時より10日以内に32,400円、お見合い2件成立時又は交際スタート又はお見合終了後継続してサービスを利用されますときに、残金を10日以内に支払う」旨規定されています。ところが、第6条では、登録料・入会金・事務手数料について「会員契約締結時」との規定があり、契約書を見る範囲では、会員がいつ、何を、どれだけ支払うのか不明確なように思えます。どの時点でいくら支払えばよいのか、またどの名目の費用をどの時点で支払えばよいのか具体的にご教示ください。

⑯ 「体験スタンダードプラン」「ロイヤルプラン」「VIPプラン」に関して、初回お見合決定時から10日以内に支払うとされる32,400円の支払はどの名目の費用に該当するものかご教示ください。また、貴社においては、料金の請求時期について契約締結にあたりどのように説明されているのでしょうか。

以上