

令和3年9月28日

〒460-0014 名古屋市中区富士見町13-22
ファミリー富士見オフィス棟2F
株式会社デンファレ 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦市郎

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目28番2号

KS千種ビル6階F

事務局長 伊藤英樹

TEL: 052-734-8107

FAX: 052-734-8108

要 請 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

さて、貴社が運営されている良縁会が作成した、結婚相談所の規約の雛形である「会員サービス利用規約」（以下「規約」といいます。）について、消費者保護の観点から検討させていただきました結果、消費者契約法等に鑑み、消費者の利益を害

し、不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、要請いたしますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和3年10月28日までに上記連絡先宛てに書面でご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本要請の内容、本要請に対する貴社のご回答の有無・内容及び本要請以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

(別紙)

要請事項

第1 規約9条6項後段について

1 問題のある条項の内容

6. 交際を終了した相手方に連絡をとることやお会いになることは禁止します。

その他、交際により問題が生じた場合は、会員相互の責任において処理するものとし、当相談所は一切の責任を負いません。

2 要請の趣旨

規約9条6項後段を、消費者契約法8条1号及び3号に適合するように改めるよう要請します。

3 要請の理由

本条項は、交際により問題が生じた場合は、結婚相談所が一切責任を負わない旨を定めています。

しかし、過去に他の会員とトラブルを起こしたことがある会員が、結婚相談所の故意・過失により、再度トラブルを起こした場合などにも、結婚相談所が一切責任を負わないのは、不当です。

本条項は、結婚相談所の債務不履行又は債務の履行に際してされた不法行為により会員に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項であり、消費者契約法8条1項1号及び3号に抵触し、無効ですので、消費者契約法8条1号及び3号に適合するように改めるよう要請します。

第2 規約11条2項について

1 問題のある条項の内容

2. 万一、退会後に当該のお相手との結婚が判明した場合は、規定の成婚料に加えて、調査に要した興信所等の諸費用も支払う事を承諾します。

2 要請の趣旨

規約11条2項を、消費者契約法10条に適合するように改めるよう要請します。

3 要請の理由

本条項は、会員が成婚料の支払を免れようとして、退会した上で結婚相談所の紹介で知り合った相手と結婚することを防ぐ目的の規定であると推察され、そのような場合にも規定の成婚料を支払わせることには、一定の合理性が認められます。

また、会員による上記成婚料の支払の免脱が横行するようなことがあれば、結婚相談所が会員の調査をした上で、成婚料の支払を免脱していたことが発覚した場合に、その調査に掛かった費用を会員に負担させることにも、全く合理性がないわけではありません。

しかし、興信所等の調査費用は、調査の依頼内容によっては、高額になることもあり得るところ、それを全部会員に負担させることは、相当因果関係がない損害の賠償まで消費者にさせることとなります。

よって、本条項は、相当因果関係がない損害の賠償まで消費者にさせるものであり、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の義務を加重する条項に該当し、かつ、民法1条2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条に抵触し、無効ですので、会員に負担させる金額に上限を設けるなど、消費者契約法10条に適合するように改めるよう要請します。

第3 規約14条2番目の「・」について

1 問題のある条項の内容

・会員は、この規約に記載されている全ての内容について、同意することを条件に入会していただきます。

・この規約の内容は、今後様々な事情に応じて任意に変更されることがありますが、当相談所はその変更について必ずしも随時会員にお知らせする事は致しません。会員には将来の変更も含めて同意して頂きます。

2 要請の趣旨

規約14条2番目の「・」を、民法548条の4に適合するように改めるよう要請します。

3 要請の理由

- (1) 本条項は、結婚相談所が規約の内容を任意に変更でき、会員は将来の変更も含めて同意する旨定めており、結婚相談所が規約の内容を無制限に一方的に変更できる規定になっています。加えて、結婚相談所は変更の内容につき必ずしも会員に周知しない旨定めており、結婚相談所は規約の変更の内容を必ずしも周知する必要がない規定になっています。
- (2) しかし、定型約款の変更について定める民法548条の4は、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができるのは、定型約款の変更が、①相手方の一般の利益に適合するときか、②契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、民法548条の4の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときに限られるとしており（同条1項）（実体要件）、また、当該定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨

及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならず（同条2項）、効力発生時期が到来するまでに周知をしなければ、その効力を生じないとしています（同条3項）（手続要件）。

(3) よって、変更の内容に制限がなく、手続の手当てもされていない本条項は、民法548条の4が定める実体要件も手続要件も満たさない場合にも規約の変更を有効としようとするものであり、強行規定である民法548条の4に抵触し、無効ですので、民法548条の4に適合するように改めるよう要請します。

以上