

◆改善事例◆ 株式会社ベストブライダルサービスに対する申入れ

事業者名：株式会社ベストブライダルサービス

事業内容：結婚相手紹介サービス

申入れ対象：契約書（ベストブライダルサービス）、会員サービス利用規約（良縁会）、会員規約（日本仲人連盟）

申入開始日：2021（令和3）年3月23日

申入終了日：2025（令和7）年6月17日

対象条項と申入れ根拠条文（消費者契約法につき「法」という。）：

◆ベストブライダルサービスに対する申入れ

- 1 契約書「8. 中途解約について」（2）（入会費用等不返還条項） ←特商法49条2項・法9条1号（現在の9条1項1号）
- 2 契約書「9. 成婚退会及び満期退会」（損害賠償請求条項） ←法10条
- 3 契約書「12. 会員の義務」（違約金条項） ←法9条1号（現在の9条1項1号）
- 4 契約書「14. その他」③【お見合い及び交際における自己責任など】（3）（免責条項） ←法8条1号・3号

◆良縁会に対する要請

- 1 規約9条6項（免責条項） ←法8条1号・3号
- 2 規約11条2項（損害賠償請求条項） ←法10条
- 3 規約14条（一方的規約変更条項） ←民法548条の4

◆日本仲人連盟に対する要請

- 1 規約9条4項（免責条項） ←法8条1号・3号
- 2 規約14条（受領金不返還条項） ←法9条1号（現在の9条1項1号）

◆ベストブライダルサービスに対する申入れ

	Cネット東海の主な申入れ内容	ベストブライダルサービスの回答（結果）
1	契約書「8. 中途解約について」（2） 「サービス提供開始後：入会金・登録料及び在籍月数に見合った入会費用から20,000円または契約残額の20%のいずれ低い金額の退会手続き費用を控除した金額を返還し、契約が終了します。<u>なお、会員が加入したオプションサービス費用は、償却期間は入会時から3ヶ月で案分して費用を自動償却するものとします。償却されるまで（入会から3ヶ月）に中途解約された場合は、残存月数分の費用を返金します。償却期間が経過後、中途解約による入会費用の返金はありません。</u>」	次のとおり改訂された。 「サービス提供開始後：入会金及び在籍月数に見合った入会費用から20,000円または契約残額の20%のいずれ低い金額の法定中途解約手続き費用を控除した金額を返還し、契約が終了します。 <u>中途解約時の前受け費用については、毎月1日までに解約申し出をして頂くと、当月分までの解約と見なし、サービスの未経過月数分は全額返金します。なお、月単位での清算とさせていただきます。日割計算による返金はありません。</u>」

◆申入れ内容 契約書「８．中途解約について」（２）の第２文ないし第４文を、特商法４９条２項及び消費者契約法９条１号に適合するように改めてください。 ◆申入れ理由 ベストブライダルサービスが提供するサービスは、契約期間１年（契約書「７．会員役務提供期間」の第１文）、支払金額１５万円以上（契約書「３．入会時の費用及び償却」）の結婚相手紹介サービスなので、「特定継続的役務提供」（特定商取引法４１条１項１号・２項、同施行令１１条・１２条・同別表第４の７項）に該当し、中途解約がされた場合にベストブライダルサービスが請求し得る金額の上限は、 提供された役務の対価に相当する額 ＋ （当該特定継続的役務提供契約が締結された時の全体の価格 － 既に提供された役務の対価に相当する額） × ２０／１００に相当する額又は２万円のいずれか低い額 となる（特商法４９条２項１号、同施行令１５条・別表第４の７項）。 ところが、ベストブライダルサービスが提供するサービスは、契約期間が１年とされており、１年かけてサービスが提供されることが予定されているにもかかわらず、契約書「８．中途解約について」（２）の第２文ないし第４文では、会員が入会時に支払った費用（入会初期費用）から入会金及び登録料の３万円を控除した金額は、入会から３か月で償却され、３か月が過ぎると、中途解約の場合であっても、入会時に支払った費用の返金はないものとされている。 ベストブライダルサービスが提供するサービスには、独身の子を持つ親が利用する「婚活意思確認サービス」と本人が利用する場合があり（契約書「２．役務の目的と内容」）、また、本人が利用する場合には様々なプラン	
--	--

	がある（契約書「３．入会時の費用及び償却」）にもかかわらず、一律に入会から３か月で償却されることには疑問がある。 合理的な根拠もなく、入会から３か月で償却されることとし、入会時に支払った費用を返金しないということになると、特商法４９条２項に反する特約で特定継続的役務提供受領者に不利なものとして無効となる（特商法４９条７項）とともに、平均的な損害の額を超えるものとして消費者契約法９条１号にも抵触し、無効となる。	
2	契約書「９．成婚退会及び満期退会」 「会員は当社の紹介を経て、男女双方が婚約の合意がなされた場合以外には、宿泊を伴う旅行、性的交渉等があった場合や交際が開始されてから３ヶ月が経過した時点も成婚と見なします。成婚料が発生するプランの会員は直ちに成婚料を納め成婚退会とします。成婚料の有無に関わらずご一報下さい。なお、交際途中の休退会は認められず、成婚の意思表示をするか、または交際終了によるお申し出のみ休退会が可能です。休退会された後に元交際相手と成婚された場合もその期間の成婚料が発生します。<u>成婚を故意に隠したと認められた場合は、その期間中の月会費及び成婚料の倍額をお支払いいただきます。</u>」 ◆申入れ内容 契約書「９．成婚退会及び満期退会」の第１段落の第６文を、消費者契約法１０条に適合するように改めてください。 ◆申入れ理由 本条項は、会員が休退会してから成婚までの期間中の月会費及び成婚料の倍額の支払義務を課する条項になっているところ、当該期間が長期間に及べば、賠償額は膨大なものとなる。しかし、会員が休退会してから成婚までの期間が長くなることに伴って、ベストブライダルサービスの損害が大きくなるわけではないし、交際が開始してから３ヶ月が経過	次のとおり改訂された（契約書「９．成婚退会及び満期退会」の第１段落の第６文が削除された。）。 「会員は当社の紹介を経て、男女双方が婚約の合意がなされた場合以外には、宿泊を伴う旅行、性的交渉等があった場合や交際が開始されてから３ヶ月が経過した時点も成婚と見なします。成婚料が発生するプランの会員は直ちに成婚料を納め成婚退会とします。なお、交際途中の休退会は認められず、成婚の意思表示をするか、または交際終了によるお申し出のみ休退会が可能です。契約期間が満期終了時にお客様のお申し出による退会を満期退会と称します。いずれの場合も、入会時にお支払いされた費用の返金は発生しません。」

	した時点で成婚とみなされ、直ちに成婚料を支払って成婚退会となること（本条第1段落の第1文及び第2文）との均衡も失する。 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、無効である。	
3	契約書「12. 会員の義務」 「入会必要書類は契約時より1ヶ月以内に速やかに提出しなければなりません。また、当社に提出する全ての情報は事実を申告しなければなりません。会員様は当社のサービスの趣旨を理解し、婚活を行うにあたり、当社から指示を受けた事項について遵守し、他の会員のプライバシーや個人情報の適正な保護に努め、他の会員の心情に配慮し、意思を尊重して、純粋に交際や結婚を目的とした健全な態度で、誠実に活動しなければなりません。会員様が会員義務に違反し、その行為が悪質であると当社が判断した場合には、当社は会員を除名することができるとともに、法的手続き及びその程度に見合った合理性のある範囲の損害賠償請求を行えるものとします。<u>万一、除名処分となった場合、入会時にお支払いの費用の清算返却はできかねます。健全なる婚活への協力をお願いします。</u>」 ◆申入れ内容 契約書「12. 会員の義務」の第5文を、消費者契約法9条1号に適合するように改めてください。 ◆申入れ理由 本条項は、会員が除名処分となった場合に、会員が入会時に支払った費用の返還をしない旨を定めており、解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項である。	次のとおり改訂された（契約書「12. 会員の義務」の第5文が削除された。）。 「入会必要書類は契約時より1ヶ月以内に速やかに提出をお願いします。また、当社に提出する全ての情報は事実を申告しなければなりません。会員様は当社のサービスの趣旨を理解し、婚活を行うにあたり、当社から指示を受けた事項について遵守し、他の会員のプライバシーや個人情報の適正な保護に努め、他の会員の心情に配慮し、意思を尊重して、純粋に交際や結婚を目的とした健全な態度で、誠実に活動しなければなりません。会員様が会員義務に違反し、その行為が悪質であると当社が判断した場合には、当社は会員を除名することができるとともに、法的手続き及びその程度に見合った合理性のある範囲の損害賠償請求を行えるものとします。健全なる婚活への協力をお願いいたします。」

	除名となるのは、会員が会員義務に違反し、その行為が悪質であるとベストブライダルサービスが判断した場合に限られるものの、ベストブライダルサービスが被る具体的な損害とは関係なく、除名の時期や理由にかかわらず、一律に不返還と定めているので、ベストブライダルサービスに生ずべき平均的な損害の額を超えることは明らかである。 よって、本条項の平均的な損害の額を超える部分は、消費者契約法 9 条 1 号に抵触し、無効である。	
4	契約書「1 4. その他」③【お見合い及び交際における自己責任など】(3) 「<u>見合い及び交際成立後、男女双方は相手を尊重した常識ある言動をして下さい。なお、交際期間中及び成婚後における金銭及び交際関係によるトラブルについては、当社が一切責任負いません。</u>」 ◆申入れ内容 契約書「1 4. その他」③【お見合い及び交際における自己責任など】(3)の第2文を、消費者契約法 8 条 1 号及び 3 号に適合するように改めてください。 ◆申入れ理由 本条項は、交際期間中及び成婚後における金銭及び交際関係によるトラブルについては、ベストブライダルサービスが一切責任を負わない旨を定めている。 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、ベストブライダルサービスの故意・過失により、再度トラブルを起こした場合などにも、ベストブライダルサービスが一切責任を負わないのは、不当である。 本条項は、ベストブライダルサービス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、無効である。	次のとおり改訂された。 「<u>見合い及び交際成立後、男女双方は相手を尊重した常識ある言動をして下さい。なお、交際期間中及び成婚後における金銭及び交際関係によるトラブルについては、まずもって会員相互にて解決できるよう努めて下さい。</u>」

●本件においては、ベストブライダルサービスに対して申入れをしたところ、上部団体である良縁会及び日本仲人連盟が定めているモデル規約のとおり条項であるから問題ないという反論がされたため（上記対象条項の3及び4について）、上部団体である良縁会及び日本仲人連盟に対して要請を行った。

良縁会及び日本仲人連盟は、要請のとおり規約の改訂を行い、そのことをベストブライダルサービスに伝えると、ベストブライダルサービスも、良縁会及び日本仲人連盟が改訂したとおり改訂を行った。

◆株式会社デンファレ（良縁会）に対する要請

	Cネット東海の主な申入れ内容	良縁会の回答（結果）
1	規約9条6項 「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。 <u>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。</u>」 ◆申入れ内容 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。 ◆申入れ理由 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る。 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、不当である。 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、無効である。	次のとおり改訂された。 「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。 <u>その他、交際により問題が生じた場合は、まずもって会員相互にて解決できるよう努めて下さい。</u>」
2	規約11条2項 「<u>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</u>	次のとおり改訂された（ただし書が追加された。）。 「万一、退会後に当該のお相手との結婚が判

	<u>に要した興信所等の諸費用も支払う事を承諾します。」</u> ◆申入れ内容 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。 ◆申入れ理由 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になる。 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、無効である。	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。<u>但し、お支払いいただく、調査に要した興信所等の諸費用の上限は、金70万円とさせていただきます。」</u>
3	規約14条 「・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。 ・<u>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。」</u> ◆申入れ内容 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。 ◆申入れ理由 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	次のとおり改訂された。 「・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。 ・<u>当相談所は、以下の場合に、当相談所の裁量により、この規約を変更することができます。</u> （1）<u>規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき。</u> （2）<u>規約の変更が、変更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、変更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。</u> ・<u>当相談所は前項による規約の変更にあたり、変更後の規約の効力発生日の1か月前までに、規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容とその効力発生日を当社ウェブサイトに掲示する方法にて周知します。</u> ・<u>変更後の規約の効力発生日以降に会員が本サービスを利用したときは、会員は、規約の</u>

いる。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る。 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る（同条3項）（手続要件）。 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、無効である。	<u>変更に同意したものとみなします。」</u>
---	---------------------------------

◆株式会社日本仲人連盟に対する要請

	Cネット東海の主な申入れ内容	日本仲人連盟の回答（結果）
1	規約9条4項 「4. <u>トラブルについてお見合い相手、交際相手とのトラブルについては自己責任とし、本会及び連盟は責任を負わないものとします。</u>」 ◆申入れ内容	次のとおり改訂された。 「4. <u>トラブルについてお見合い相手、交際相手とのトラブルについては、本会又は連盟の故意又は過失による場合を除き、本会及び連盟は責任を負わないものとします。</u>」

	規約 9 条 4 項を、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。 ◆申入れ理由 本条項は、お見合い相手、交際相手とのトラブルについては、結婚相談室及び日本仲人連盟が責任を負わない旨を定めている。 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、結婚相談室又は日本仲人連盟の故意・過失により、再度トラブルを起こした場合などにも、結婚相談室及び日本仲人連盟が一切責任を負わないのは、不当である。 本条項は、結婚相談室及び日本仲人連盟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、無効である。	
2	規約 1 4 条 「以下の場合、除名処分とすることがあります。<u>除名処分となった場合は、受領金は返金しません。</u>また除名処分となった会員が本会に損害を与えた場合はその会員に対し損害賠償を請求することができます。 ①会員規約に反したとき。 ②紹介相手及び本会と連盟に対して名誉と信用を傷つけたとき ③公序良俗法令に反する行為をしたとき ④本会が規約に照らして会員として不適当と判断したとき」 ◆申入れ内容 規約 1 4 条柱書中段を、消費者契約法 9 条 1 号に適合するように改めるよう要請します。 ◆申入れ理由 本条項は、会員が除名処分となった場合に、受領金を返金しない旨を定めており、解除に	次のとおり改訂された（規約 1 4 条柱書中段が削除された。）。 「以下の場合、除名処分とすることがあります。また除名処分となった会員が本会に損害を与えた場合はその会員に対し損害賠償を請求することができます。 ①会員規約に反したとき。 ②紹介相手及び本会と連盟に対して名誉と信用を傷つけたとき ③公序良俗法令に反する行為をしたとき ④本会が規約に照らして会員として不適当と判断したとき」

伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項である。 除名となる事由には、結婚相談室が会員として不適当と判断したときなど、どのようなケースがそれに該当するかが不明確なものも含まれており、日本仲人連盟が被る具体的な損害とは関係なく、除名の時期や理由にかかわらず、一律に不返還と定めているので、日本仲人連盟に生ずべき平均的な損害の額を超えることは明らかである。 よって、本条項の平均的な損害の額を超える部分は、消費者契約法 9 条 1 号に抵触し、無効である。	
--	--