
◆◆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

1 ベストブライダルサービスに対する最初の申入れ

（１）問題のある条項

結婚相手紹介サービスを提供している株式会社ベストブライダルサービスが使用している契約書には、①契約期間が１年であるにもかかわらず、中途解約の場合、入会時に支払った費用は入会から３か月で償却され、３か月を過ぎて中途解約すると返金されないという条項、②成婚を故意に隠して休退会した場合、成婚までの期間の月会費及び成婚料の倍額を支払うこととする条項、③除名処分となった場合、入会時に支払った費用を一切返金しないという条項、④交際期間中及び成婚後のトラブルについては一切責任を負わないという条項がありました。

（２）各条項の問題点

各条項には、以下のような問題点があります。

①については、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サービスがあったり、本人が利用する場合にも様々なプランがあるにもかかわらず、一律に入会から３か月で償却されることには疑問があります。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、中途解約の場合の損害賠償額の上限を定める特商法４９条２項に反しますし、平均的な損害の額を超える部分は、消費者契約法９条１項１号にも抵触します。

②については、成婚までの期間が長期間に及べば、賠償額は膨大なものとなりますが、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ありません。また、交際が開始してから３か月が経過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との均衡も失します。したがって、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、消費者契約法１０条に抵触します。

③については、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、平均的な損害の額を超える部分は、消費者契約法９条１項１号に抵触します。

④については、過去に他の会員とトラブルを起こしたことのある会員が、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、消費者契約法８条１項１号及

び3号に抵触します。

（３）最初の申入れとその結果

そこで、各条項につき、それぞれ法の趣旨に適合するように改めるよう申入れを行いました。が、ベストブライダルサービスは、業界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通りの条項であるから問題ないなどと反論して、申入れに応じませんでした。

２ 業界団体に対する要請

（１）業界団体に対して要請をすることの意義

本来であれば、条項が適法か違法かは、条項の内容が法規に反しているかどうかによって判断されるものであり、業界団体が定めるモデル規約のと通りに定めたからといって、必ずしも適法となるものではありません。

しかし、業界団体が定めるモデル規約に問題があるのであれば、加盟している団体が参考になっているであろうモデル規約自体を是正してもらうことに大きな意義がありますので、まずは、業界団体に対して是正の要請をすることにしました。

（２）良縁会に対する要請

上記④と同様の条項と、⑤退会後に交際相手との結婚が判明した場合は、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ことを承諾するという条項、⑥一方的に規約を変更することができることとする条項がありました。

⑤については、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りますので、消費者契約法10条に抵触します。

⑥については、規約の変更の内容に制限がない点で、民法548条の4が定める実体要件を満たさず、手続の手当てがされていない点で、同条が定める手続要件も満たしませんので、同条に抵触します。

そこで、各条項につき、それぞれ法の趣旨に適合するように改めるよう要請を行ったところ、④については、一切責任を負わないとする部分が削除されました。

⑤については、支払う金額の上限を70万円とする制限が設けられました。

⑥については、民法548条の4が定める要件を満たす場合に限って、一方的に規約を変更することができるというように改訂されました。

（３）日本仲人連盟に対する要請

上記③及び上記④と同様の条項がありました。

そこで、各条項につき、それぞれ法の趣旨に適合するように改めるよう要請を行ったところ、③については、削除され、④については、故意又は過失による場合を除

き、責任を負わないというように改訂されました。

3 ベストブライダルサービスに対する再申入れ

(1) ベストブライダルサービスに対する再申入れ

業界団体である良縁会及び日本仲人連盟が、当団体からの要請どおりにモデル規約を改訂したことを受けて、改めてベストブライダルサービスに対して、当初の申入れと同趣旨の申入れをしました。

(2) 再申入れの結果

すると、以下のように改訂されました。

①については、月単位での清算とするというように改訂されました。

②については、削除されました。

③については、削除されました。

④については、一切責任を負わないとする部分が削除されました。

4 本申入れの意義

本申入れは、ベストブライダルサービスに対する申入れをする過程で、業界団体である良縁会及び日本仲人連盟のモデル規約も是正させることができたこと、それを通じて、一度は改訂を拒否したベストブライダルサービスにも改訂をさせることができたところに、意義があります。

■詳しくはCネット東海のホームページをご覧ください。

<https://cnt.or.jp/topics/post-7702.html>

◆◆国民生活センターからの注意喚起情報

消費者契約、製品安全などについての最新の注意喚起情報です。

■詳しくは国民生活センターのホームページをご覧ください。

<https://www.kokusen.go.jp/>

◆◆消費者庁からの注意喚起情報

●リチウムイオン電池使用製品による発火事故に注意しましょう - 身に着ける、持ち歩く製品にも使用されています -

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_083/

●ネット通販での購入時には、最終確認画面のスクリーンショットを保存しましょう！

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/notice04/index.html

◆◆「消費者被害の実態調査業務」（中部地方）のお知らせ

この業務は、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成 25 年法律第 96 号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）が平成 28 年 10 月に施行され、また、同法の一部改正法（令和 4 年法律第 59 号）が令和 5 年 10 月に施行されたことも踏まえ、消費者の財産的被害の発生又は拡大の状況について、消費者裁判手続特例法による被害回復の可否につき具体的な検討を加えるとともに、消費者被害の実態調査を行うものです。

今年度は当団体と同じ適格消費者団体である「消費者支援ネットワークいしかわ」が、消費者庁より業務を委託されて実施します。

あなたやご家族・ご友人が体験した消費生活トラブルの情報をお寄せください。

※詳細は以下のリンクをご覧ください（消費者支援ネットワークいしかわ）

<https://csnet-ishikawa.com/>

<会員加入のご案内>

消費者被害防止ネットワーク東海(略称:C ネット)は、団体と個人の会費と寄附金により運営される認定 NPO 法人です。消費者被害を未然に防止、拡大を防止し、消費者主権が確立された社会を築くために C ネット東海の会員となり、活動への参加や継続的なご支援を賜りますようお願い申し上げます。

●オンラインで加入申し込みをしていただけるようになりました。

詳しくはこちらをご覧ください。 ⇒ <https://cnt.or.jp/newmember.html>

<寄附のご案内>

消費者被害防止ネットワーク東海(略称:C ネット)は、これまで消費者への相談活動や、不当な約款や勧誘行為などの是正を事業者に求める活動に取り組み、成果を出してきました。より一層東海エリアのみなさまが安心して暮らせるよう消費問題に取り組むべく今後の目標として 2015 年に制定された【特定適格消費者団体の認定】

を目指しています。【特定適格消費者団体の認定】には財政基盤の確立が必要不可欠です。今後も東海のエリアにおいて差止め請求訴訟を提起するなどして、消費者被害を未然に防ぎ、拡大を防止する活動を続けていくため、皆様のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

●オンラインで寄附のお申込みをしていただけるようになりました。

詳しくはこちらをご覧ください。 ⇒ <https://cnt.or.jp/donation.html>

【Cネットからのお願い】

※ホームページやこのメルマガ通信で、紹介・告知したい記事・イベント等がありましたら、ご投稿をお待ちしています！！

※このメルマガの転送も大歓迎です。また、知人や職場の同僚に、Cネットから直送付を希望されるときはお知らせ下さい。(氏名・アドレス・所属)

★この「Cネット通信」の【配信停止・変更】をご希望の方は、恐縮ですが、【配信停止・変更】と記載の上、cnet-tokai@cnt.or.jpへご返信ください。

⇒次回からの配信停止・変更をさせていただきます。

◇Cネットは、主に愛知・岐阜・三重で活動する適格消費者団体です

消費者庁が、昨年4月1日に「COCOLiS（消費者団体訴訟制度）ポータルサイト」を公開しました。消費者と（特定）適格消費者団体をつなぐことを目的にしています。全国の（特定）適格消費者団体の活動が紹介されています。

COCOLiS ⇒ <https://cocolis.caa.go.jp/>