


# 結婚相談業・結婚情報サービス業 における苦情・相談内容に関する調査 報告書

平成19年9月

経済産業省

委託先  三菱UFJリサーチ&コンサルティング

## はじめに

未婚化・晩婚化が急速に進展する中、少子化の進展を食い止める上では、出産後の子育て支援に係る対策を講じるのみならず、「結婚して家庭を持つ」ことに対する支援も極めて重要との観点から、経済産業省では、平成17年1月に「少子化時代の結婚産業の在り方に関する研究会」を設置し、6回にわたり若年者の結婚を支援する結婚関連サービス業の社会的機能の明確化と活性化を促す方策について検討し、平成18年5月、その結果を「少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書」としてとりまとめ公表した。

その中で、結婚相談業・結婚情報サービス業は、一般に前金制の課金モデルを取っているケースが多く、中途解約に当たっては消費者との間での事案が発生しやすいため、P I O - N E T 情報に登録される苦情・相談件数なども多いことから、消費者が安心してサービスを利用できるような仕組み作りが必要であることが求められ、そのためには、サービスの水準、提供されるサービスの内容、料金の仕組み等について、一定の水準や合理性を満たしていることを第三者が評価し、その基準を満たしている事業者に対して、認証を与える仕組み（いわゆるマル適マーク）の導入が必要であることを提言している。

認証基準などを検討するためには、まず、サービス利用者の苦情・不満が「どのような事業者に対して」「どのようなサービスについて」「どのような内容について」発生しているのか、分析を行う必要がある。

そこで、本調査では、今後、この認証スキームを構築するにあたり、苦情・相談についての詳細な分析を行うことによって、認証基準などに関するガイドライン作成に資する基礎資料を作成することを目的として実施した。

なお、本報告書における苦情・相談の分析は、独立行政法人国民生活センターのP I O - N E T 情報をもとに、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社が独自に分析したものであり、その分析結果に関する責任は、すべて三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社が負うものである。

本調査結果が、結婚相談業・結婚情報サービス業のサービス適正化に寄与し、業界のさらなる発展の一助となれば幸いである。

平成19年9月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

## 目次

． 業界の概要について.....	1
1 ． 業界の実態 .....	1
2 ． 業界の課題 .....	3
3 ． 認証ガイドライン策定について.....	8
． 認証ガイドラインの策定に向けた苦情・相談の分析.....	9
1 ． 苦情・相談分析の方法.....	9
(1) 分析対象となる苦情・相談.....	9
(2) 苦情・相談分析の手法.....	9
2 ． 苦情・相談の概要.....	11
(1) 苦情・相談の対象となる事業者.....	11
(2) 苦情・相談の件数.....	12
(3) ビジネスモデル別（成婚料の有無別）の傾向.....	15
3 ． 苦情・相談の詳細（小分類による分析）.....	17
(1) 未契約であるのに発生した苦情・相談.....	17
(2) 勧誘時の苦情・相談.....	20
(3) 契約書・条件に関する苦情・相談.....	24
(4) 契約直後（主にクーリングオフ）に関する苦情・相談.....	28
(5) 役務（サービスの内容）に関する苦情・相談.....	30
(6) 事業者の対応に関する苦情・相談.....	34
(7) 紹介相手に関する苦情・相談.....	37
(8) 不当請求に関する苦情・相談.....	41
(9) 解約時の苦情・相談.....	44
(10) 返金に関する苦情・相談.....	48
(11) 個人情報に関する苦情・相談.....	51
(12) その他の苦情・相談.....	54
． 分析結果のまとめと認証ガイドライン策定にあたっての示唆.....	58
1 ． 分析結果のまとめ.....	58
2 ． 成婚料の有無による苦情・相談内容の違い.....	58
3 ． 認証ガイドライン策定にあたっての示唆.....	58

## ・業界の概要について

ここでは、「経済産業省商務情報政策局サービス産業課『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成18年5月」を用いて、結婚相談業・結婚情報サービス業の実態と課題について概観する。

### 1. 業界の実態

結婚を希望する男女に対して異性を紹介することを目的とする結婚相談業・結婚情報サービス業は、1970年代から、コンピュータを利用したマッチングや、心理分析の採用などによるマッチングサービスを提供する事業者が登場し、現在ではインターネットを利用した多様なサービスを提供する事業者も登場している。一方で、地域密着型のサービスを提供する結婚相談所においては、結婚相談を受ける事業者間での連携や個人事業者の組織化が進展している。

平成17年6月に経済産業省が実施した実態調査に基づく推計によれば、結婚相談業・結婚情報サービス業の市場規模は、500～600億円、全国に約3,700～3,900程度の事業者が存在し、約7割が個人事業者である。これらのサービスに入会している会員は、約60万人程度（男性が約6割）と思われる。

結婚相談業・結婚情報サービス業は、提供するサービスの内容に応じて、おおむね「仲人・結婚相談型」、「データマッチング型」、「インターネット型」という3つの類型に分けることができ、それぞれに特徴があるとされている。

#### (参考) サービスの類型と特徴

##### 仲人・結婚相談型

いわゆる仲人や担当者が、結婚を希望する男女を引き合わせることを目的とし、お見合いのセッティングや交際をサポートするサービス等。

##### データマッチング型

あらかじめ会員が登録したデータに基づいて、結婚を希望する男女に対し、相手を紹介するサービス等。

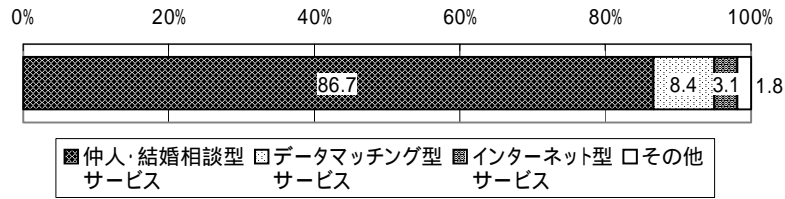
##### インターネット型

インターネット上において、会員が自主的な活動により、希望する相手と交際することを支援するサービス等。

事業所数としては、「仲人・結婚相談型」の割合が非常に多いが、その年商をみると、「データマッチング型」や「インターネット型」などでは比較的大規模な事業所が多いことが窺える。

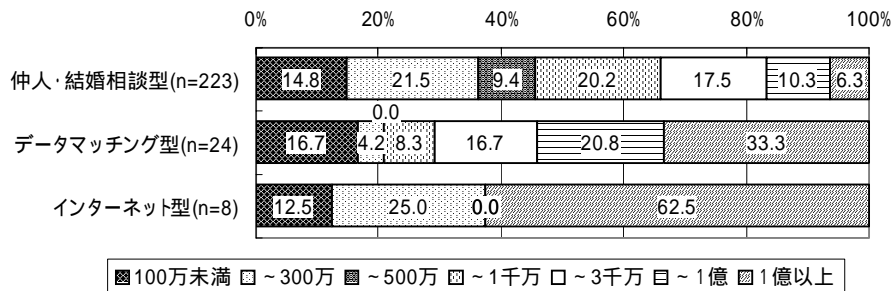
提供されるサービスについても、単なる異性の紹介や異性に関する情報の提供というマッチングだけではなく、デートの仕方や服装のコーディネート等のセミナー、パーティーを開催して会員同士の交流を深めるなどの付加的なサービスを充実させて、売上の増大を図る取り組みなども見られている。

図表-1 事業者の業態 (n=525)



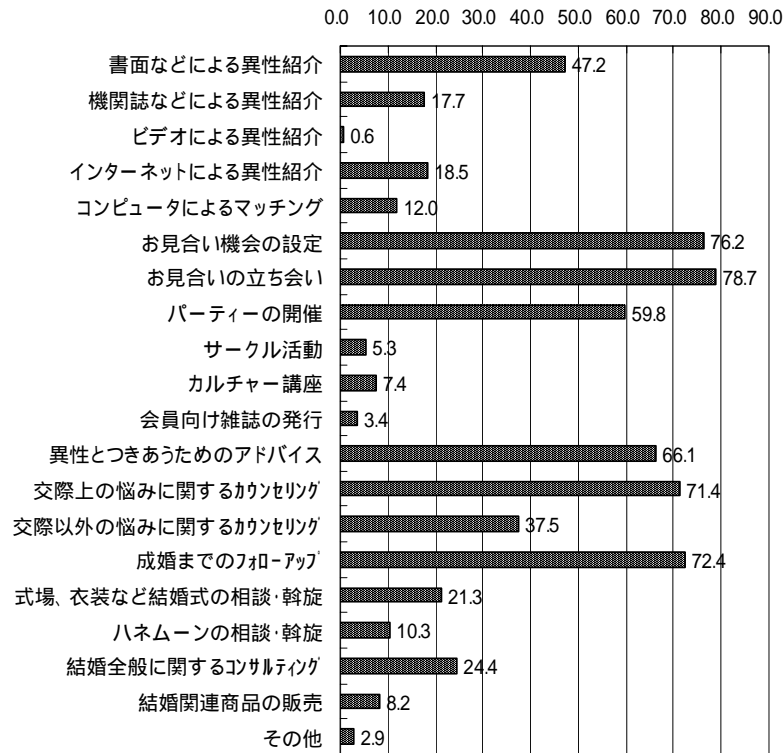
資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

図表-2 事業者の年商 (n=525)



資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

図表-3 提供するサービス・事業範囲 (n=525)



資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

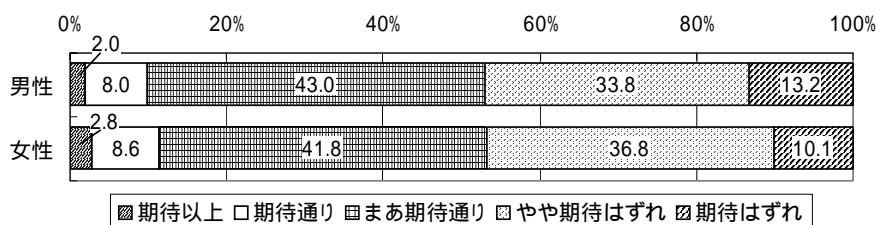
## 2. 業界の課題

平成 18 年 5 月の経済産業省報告書によれば、業界の課題として、ニーズとサービス機能とのミスマッチ、サービス品質の確保・管理、ネガティブイメージの浸透、の3つが挙げられている。

### ニーズとサービス機能のミスマッチ

結婚情報サービスの会員の満足度について、会員アンケートの結果をみると、全般的なサービス機能に対しては、男女会員ともに、半数弱が「期待はずれ」と感じている実態がある<sup>1</sup>。

図表-4 結婚情報サービス会員の入会後の満足度  
(n=男性会員 612、女性会員 397)

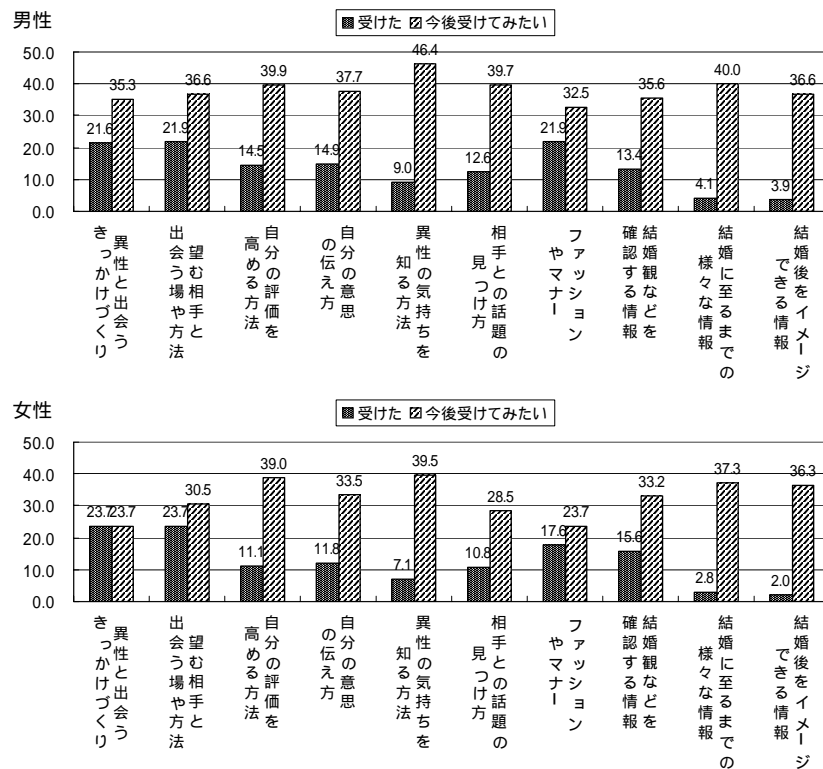


資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

結婚相手となりうる異性の出会いの切っ掛け作りはもちろんのこと、実態としては、成婚に至るまでの多様なニーズがあることが明らかとなっており、ニーズとサービス機能にはミスマッチがある実態がある。

<sup>1</sup> 結婚情報サービスにおいては、会員が期待する満足度は、提供される役務自体に加えて、入会の最終目的たる結婚にも多くが求められていることから、期待通りの満足感を得た人から順次退会してゆく役務の特殊性がある。

図表-5 結婚情報サービス会員が受けたサービス、今後受けてみたいサービス  
(n=男性会員 612、女性会員 397)



資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

### サービス品質の確保・管理

結婚相談・結婚情報サービスにおいては、標準的な品質の確保・管理の難しさ、消費者からのサービス品質の客観的判断の難しさなどに直面している。

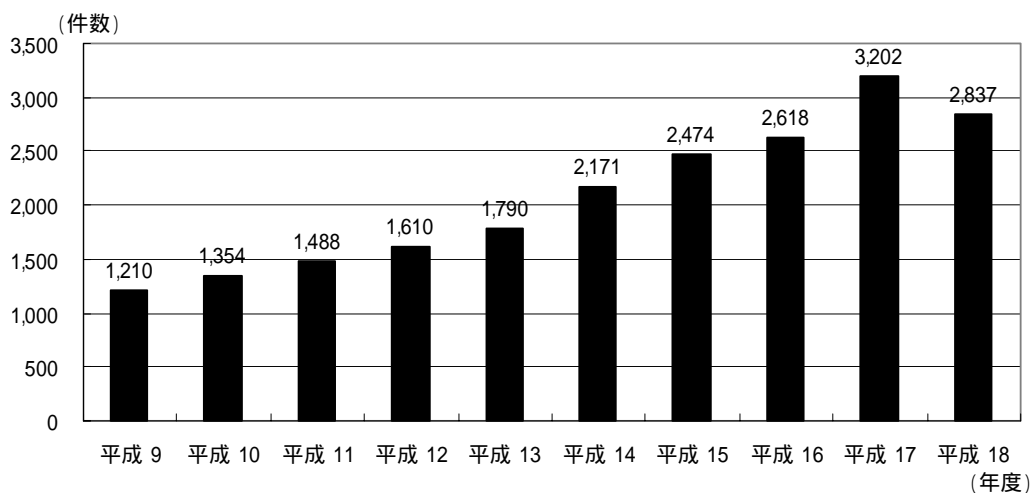
特に料金体系として、一般に前金制の課金モデルをとっているケースが多く、中途解約に当たっての消費者との間での事案が発生しやすい。

『独立行政法人国民生活センター』の P I O - N E T<sup>2</sup> (全国消費生活情報ネットワーク・システム)(以下「P I O - N E T 情報」という。)に登録された「結婚相手紹介サービス」の苦情・相談の件数の推移をみると、平成 18 年度には前年度比で若干減少したものの、ここ最近では右肩上がりに増え続けている状況であることがわかる。

苦情・相談の内容については、圧倒的に「契約・解約」に関する苦情・相談が多く、昨今その件数は、全苦情・相談のうち約 9 割を占めている。

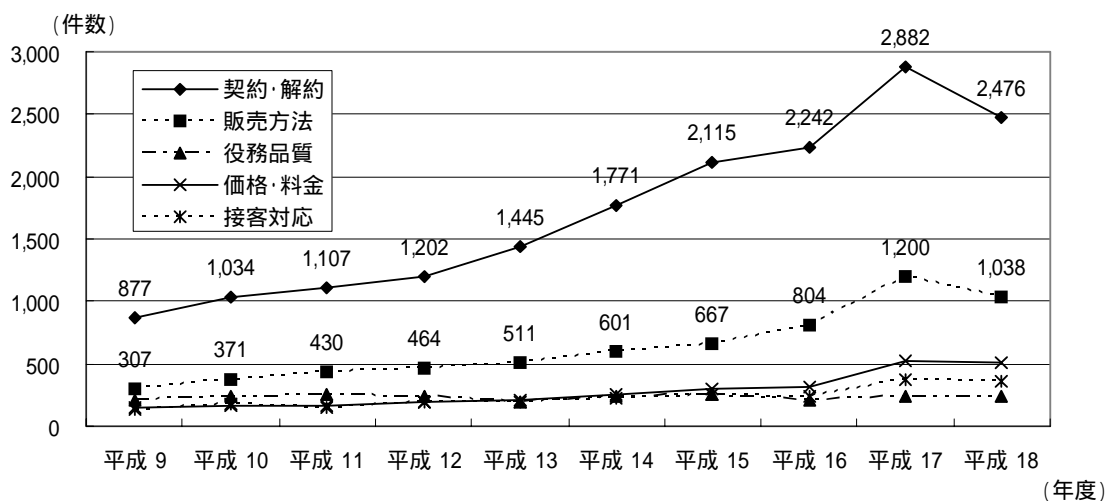
<sup>2</sup> P I O - N E T (パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと

図表-6 結婚相手紹介サービスに関する苦情・相談件数の推移



資料：独立行政法人国民生活センター P I O - N E T

図表-7 結婚相手紹介サービスに関する苦情・相談の主な内容の推移

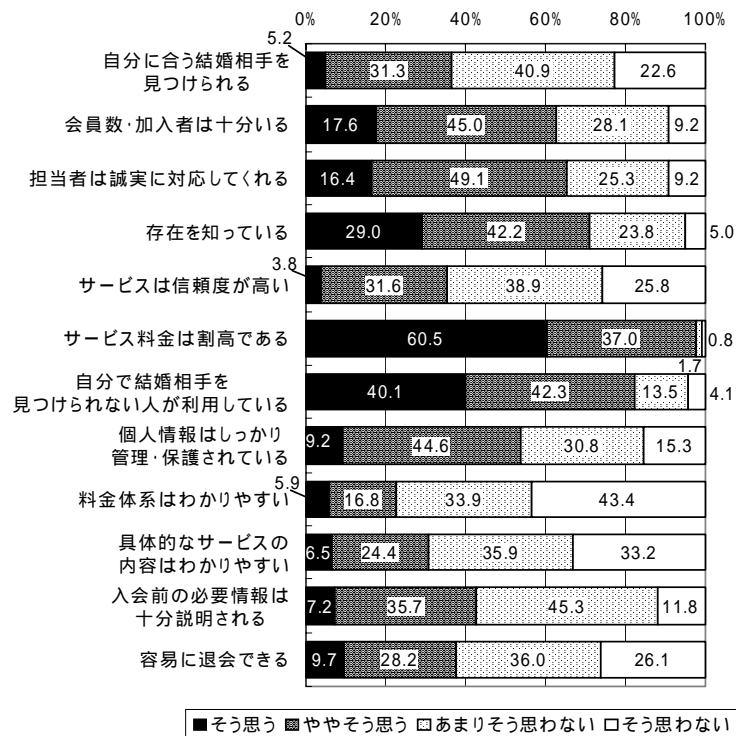


資料：独立行政法人国民生活センター P I O - N E T

## ネガティブイメージの浸透

結婚相談・結婚情報サービスにおいては、一般の消費者に対して、そのサービスの内容についてポジティブなイメージが伝わっていないか、あるいはサービスの内容が理解されていないのが実態である。

図表-8 一般独身者が抱く結婚情報サービスに対するイメージ  
(n=男性会員 2,020、女性会員 2,021)



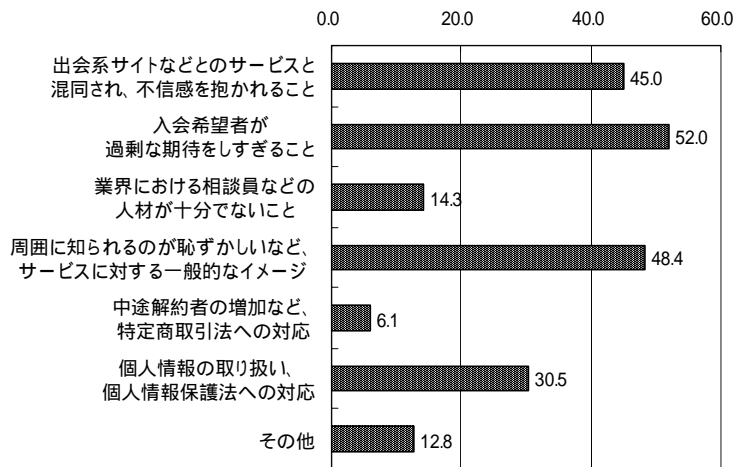
資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

また、事業者側の課題としては、入会希望者が過剰な期待をしすぎるなどとともに、結婚を目的としない、いわゆる「出会い系サイト」<sup>3</sup>と混同されるなどの課題もある。さらに、周囲に知られることが恥ずかしい等の一般的なイメージにも悩みを抱えている。

これらの課題解決のためにも、入会希望者に対する説明や確認などを徹底し、取得した個人情報の管理体制については、事業者側でも一定の取組はなされているものの、一層の配慮が必要となる。

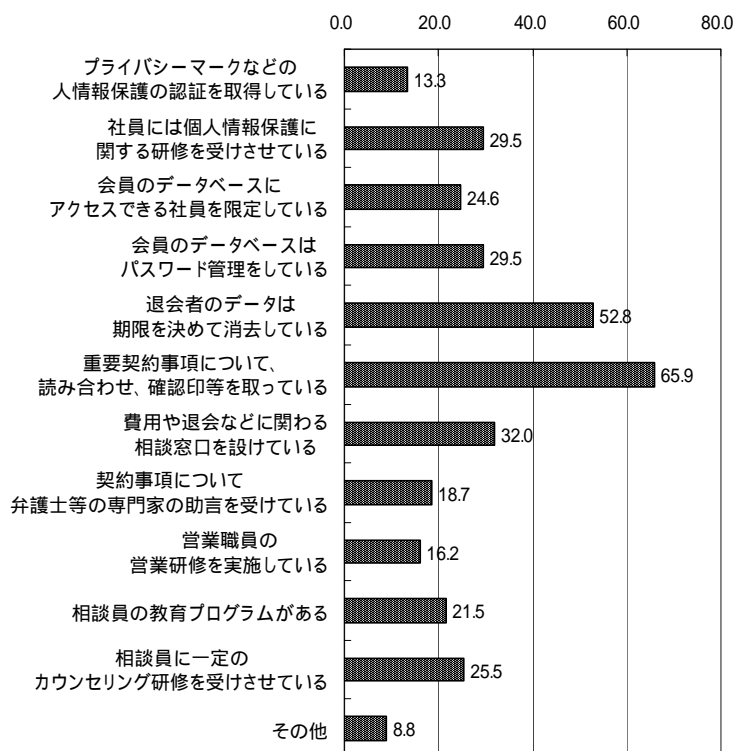
<sup>3</sup> 本報告書で述べる「出会い系サイト」とは、「面識のない異性との交際を希望する者(「異性交際希望者」)の求めに応じ、その異性交際に関する情報をインターネットを利用して公衆が閲覧することができる状態に置いてこれに伝達し、かつ、当該情報の伝達を受けた異性交際希望者が電子メール等を利用して当該情報に係る異性交際希望者と相互に連絡することができるようにする役務を提供する事業(インターネット異性紹介事業)。(インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律第2条第2号)を想定している。

図表-9 事業者が感じる業界の課題（n=525）



資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

図表-10 事業者におけるサービス内容の充実や信頼性確保の方策（n=525）



資料：経済産業省『少子化時代の結婚関連産業の在り方に関する調査研究報告書』平成 18 年 5 月

### 3. 認証ガイドライン策定について

これまでに概観したように、結婚相談業・結婚情報サービス業は、P I O - N E T 情報に登録された苦情・相談の件数なども多く、そのサービス特性故、他にもいくつかの課題を抱えていると推察される。

消費者が安心して活用でき、結婚相談業・結婚情報サービス業の社会的な認知を高めていく上でも、そのサービスの信頼性を向上させ、安心してサービスを利用できるような仕組作りが必要であると思われる。

そのためには、現在の苦情や相談を詳細に分析の上、それらの原因を明らかにし、それらを抑制するための基準を定め、この基準を遵守している事業者に認証を与える仕組み(いわゆるマル適マーク)についてのガイドラインの策定が必要であり、このガイドラインに基づいて産業界が自主的に認証制度を構築することが有益であると思われる。

以下では、P I O - N E T 情報に登録された苦情・相談の内容を詳細に分析することによって、今後の「結婚相談業・結婚情報サービス業の認証基準ガイドライン」を作成する際の一助としたい。

## ・認証ガイドラインの策定に向けた苦情・相談の分析

### 1. 苦情・相談分析の方法

#### (1) 分析対象となる苦情・相談

2005～2006年度にP I O - N E T情報に登録された「結婚相手紹介サービス」に関する苦情・相談を対象として分析を行っている<sup>4</sup>。

苦情・相談の内容が入手できたデータ件数は、4,584件であった<sup>5</sup>。それらの全内容を精査の上、要点などを詳細に分析・分類し、近年この業界に対して、どのような苦情・相談が頻発しているのかを分析している。

国民生活センターのデータベースの特徴としては、業界のサービスに関わるものではない苦情（第三者が業界を名乗り行う架空請求など）単なる相談や質問（よい事業者を紹介して欲しいなど）も含まれている。また、このデータベースは消費者の申し出をそのまま要約したものであることから、一概に苦情・相談の多寡だけで問題の重大性を判断できないこと、あるいは、問題があったとしてもそれが事業者と消費者のどちらに起因するのかを断定的に判断できないことなどに留意する必要がある。

#### (2) 苦情・相談分析の手法

苦情・相談分析の手法については、以下の手順を踏むことによって「誰に対して、どの場面でどのような内容の苦情・相談が発生し、その傾向はどのようになっているか」が明らかになるよう分析を行った。

##### 苦情・相談の対象事業者に係る分類

##### ・ 対象事業者の分類（出会い系などの排除）

P I O - N E T情報に登録された苦情・相談については、その内容とともに、多くの場合は事業者名も登録されている。登録されている事業者名をインターネット検索などによって調べ、事業内容が結婚を目的としない出会い系サイトを運営している場合や、業界を名乗り詐欺行為を実施している場合は、今後想定される認証制度の想定外であることが明確であるため、分析前に排除している。

##### ・ ビジネスモデル別の分類

インターネットなどで検索できる範囲で、ビジネスモデル別の分類を試みている。ここでは、ビジネスモデルに応じて料金体系などが変化するという想定のもと、料金体系のうち成婚料が発生するか否かについては、それに応じてサービス内容も異なるものと考えられ、さらに、インターネット検索などでも比較的多くの事業者の情報が

<sup>4</sup> なお、消費生活相談情報は相談者の申し出を要約したものであり、事実確認していない情報が含まれている可能性がある。

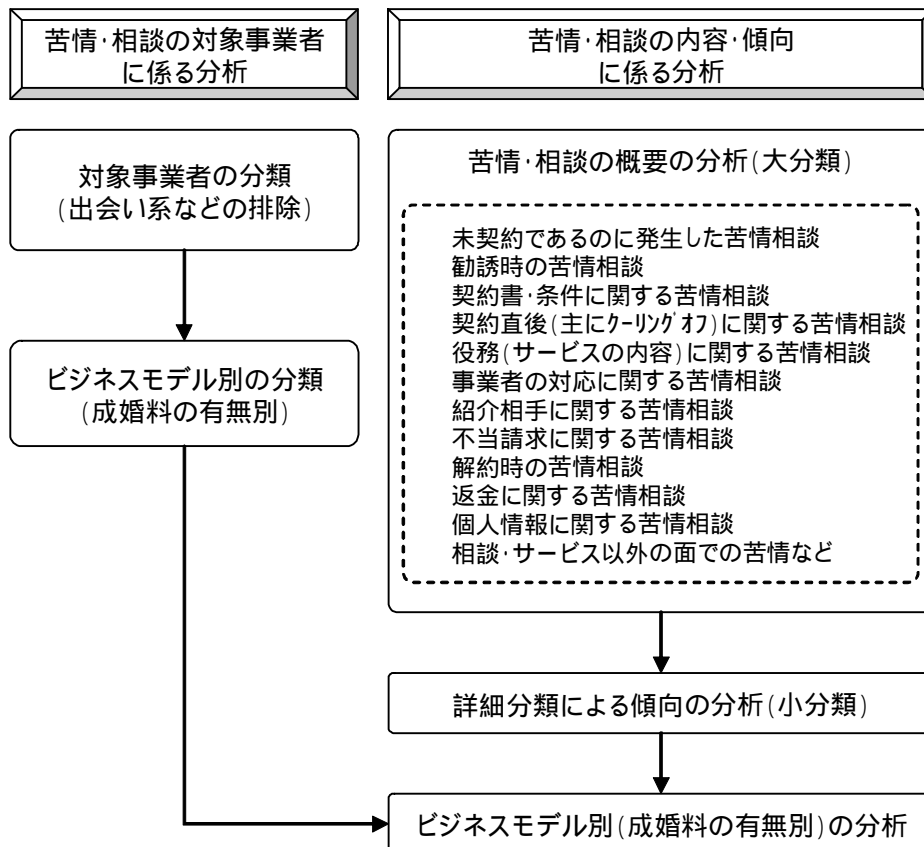
<sup>5</sup> 分析の対象となった苦情・相談は、2005年度分が3202件（全数）、2006年度分が1381件（全数は2827件）である（データは2006年11月30日登録分まで）。

入手できたため、「成婚料の有無別」に分類を実施している。

苦情・相談の内容・傾向に係る分析

- ・ 苦情・相談の概要の分析  
業界の事業者に対する苦情・相談が、「どの場面で発生しているのか」に着目し、その発生頻度などについて分析している。
- ・ 詳細分類による傾向の分析  
業界の事業者に対する苦情・相談について、より詳細な内容について分析を行い、苦情・相談の傾向を明らかにしている。
- ・ ビジネスモデル別（成婚料の有無別）の分析  
ビジネスモデル別の分類結果を活用し、苦情・相談の内容及び傾向にどのような違いがあるのかを分析している。

図表-11 苦情・相談分析のフロー



## 2. 苦情・相談の概要

ここでは苦情・相談の全体像を把握するために、どの事業者に対して、どのような内容の苦情・相談が多く発生しているのかを概観する。

### (1) 苦情・相談の対象となる事業者

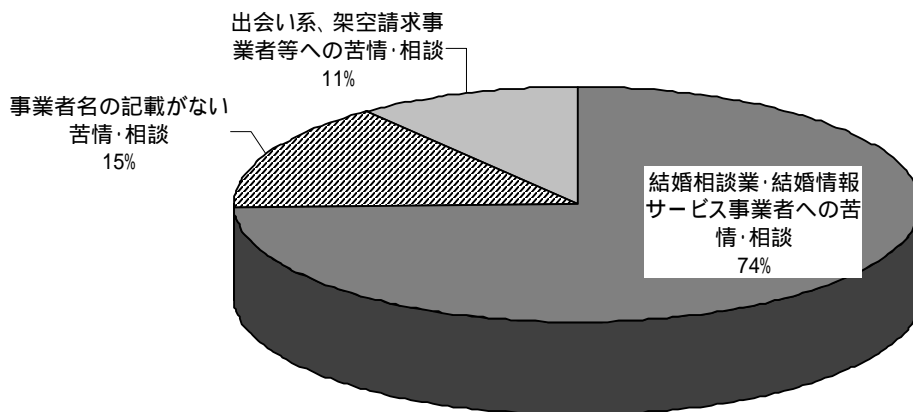
ここでは、まず、記載されている事業者名をインターネット検索などによって調べ、P I O - N E T 情報に登録された「結婚相手紹介サービス」への苦情・相談が、実際に業界の事業者に対して寄せられているものなのかどうかを確認する。

分析の対象となる 4,584 件の苦情・相談のうち、事業者が明らかになっている苦情・相談は 3,894 件、事業者が不明の苦情・相談は 690 件（全体の 15%）であった。

事業者が明らかになっている苦情・相談 3,894 件は、事業者別にみると 1,003 社がその対象となることがわかっている<sup>6</sup>。

このうち、提供サービスの内容が成婚を目的としない事業者（いわゆる出会い系サイト）及び苦情内容から架空請求や詐欺など提供されるサービス以外の面での苦情が出されている事業者を特定し、「出会い系、架空請求事業者等」として抽出したところ、41 事業者が該当し、その苦情・相談件数は 485 件（全体の 11%）であった。

図表-12 苦情・相談の対象事業者（n=4584）



<sup>6</sup> 同一企業の支社に寄せられた苦情・相談は、一企業への苦情・相談としてカウントしている。

## (2) 苦情・相談の件数

苦情・相談を、それらが発生した場面や内容に着目し、大分類（13 分類）でその発生件数や全体に占める割合を示したものが図表-13 である。

苦情・相談の全体像をみると、「その他の苦情・相談」が全体の 40.5%を占めるが、具体的な場面での苦情・相談としては、「解約時の苦情・相談」が 36.4%と非常に高い割合を示す。「契約直後（主にクリア）に関する苦情・相談」も 11.8%を示しており、それらを合わせた『解約時に発生する苦情・相談』は非常に多い。続いて、「役務（サービスの内容）に関する苦情・相談」が 23.7%、「事業者の対応に関する苦情・相談」が 19.7%、「契約書・条件に関する苦情・相談」が 18.9%、「返金に関する苦情・相談」が 15.5%と高い割合を示している。

図表-13 苦情・相談の発生件数（大分類）<sup>7</sup>

	苦情・相談件数			
		結婚相談業・結婚情報サービス事業者への苦情・相談	事業者名の記載がない苦情・相談	出会い系、架空請求事業者等への苦情・相談
合 計	4584 (100.0)	3409 (100.0)	690 (100.0)	485 (100.0)
(1) 未契約であるのに発生した苦情・相談	564 (12.3)	130 (3.8)	50 (7.2)	384 (79.2)
(2) 勧誘時の苦情・相談	581 (12.7)	472 (13.8)	99 (14.3)	10 (2.1)
(3) 契約書・条件に関する苦情・相談	865 (18.9)	736 (21.6)	112 (16.2)	17 (3.5)
(4) 契約直後（主にクリア）に関する苦情・相談	539 (11.8)	474 (13.9)	54 (7.8)	11 (2.3)
(5) 役務（サービスの内容）に関する苦情・相談	1085 (23.7)	927 (27.2)	140 (20.3)	18 (3.7)
(6) 事業者の対応に関する苦情・相談	901 (19.7)	745 (21.9)	133 (19.3)	23 (4.7)
(7) 紹介相手に関する苦情・相談	446 (9.7)	361 (10.6)	69 (10.0)	16 (3.3)
(8) 不当請求に関する苦情・相談	523 (11.4)	386 (11.3)	104 (15.1)	33 (6.8)
(9) 解約時の苦情・相談	1670 (36.4)	1459 (42.8)	179 (25.9)	32 (6.6)
(10) 返金に関する苦情・相談	709 (15.5)	601 (17.6)	94 (13.6)	14 (2.9)
(11) 個人情報に関する苦情・相談	412 (9.0)	248 (7.3)	81 (11.7)	83 (17.1)
(12) その他の苦情・相談	1855 (40.5)	1150 (33.7)	291 (42.2)	414 (85.4)
(13) いずれもあてはまらない	56 (1.2)	38 (1.1)	13 (1.9)	5 (1.0)

注) 括弧内は全体に占める割合

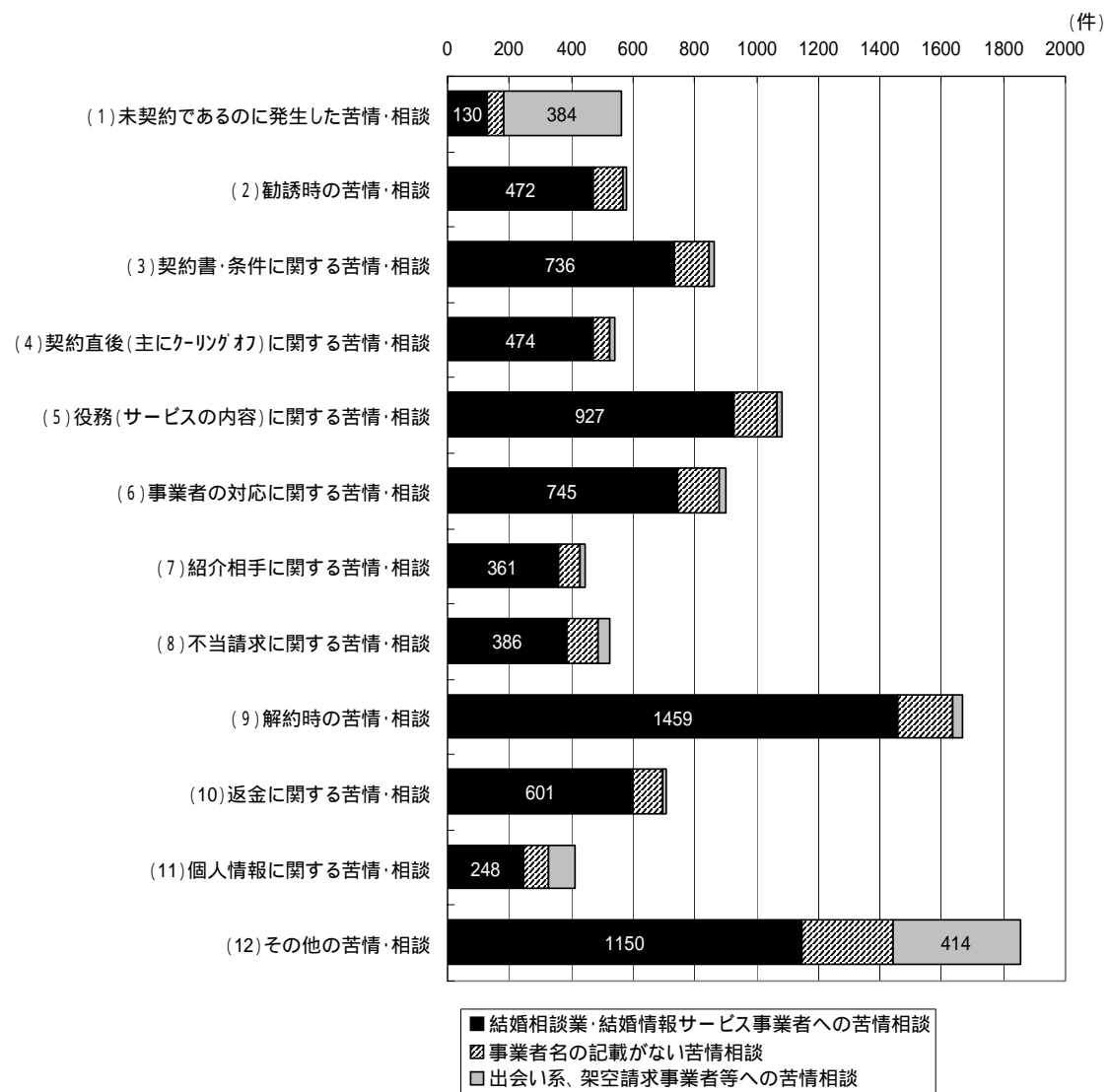
<sup>7</sup> 大分類として分類された苦情・相談は、一つの相談が複数の性質を持つ場合もあるため、複数カウントされている場合がある。

大分類に応じて、苦情・相談の件数を積み上げたものが図表-14である。

特に「未契約であるのに発生した苦情・相談」、「その他の苦情・相談」については、出会い系、架空請求事業者を対象とした苦情・相談が、それぞれ 384 件、414 件となっており、割合も高いことがわかる。

なお、その内容について詳細をみると、未契約であるのに発生した苦情・相談では、そのほとんどが「見知らぬ事業者からの請求依頼がある」という架空請求詐欺と思われる内容であり、その他の苦情・相談では、「漠然とした不安、信頼性に疑問」などの内容がほとんどであった。

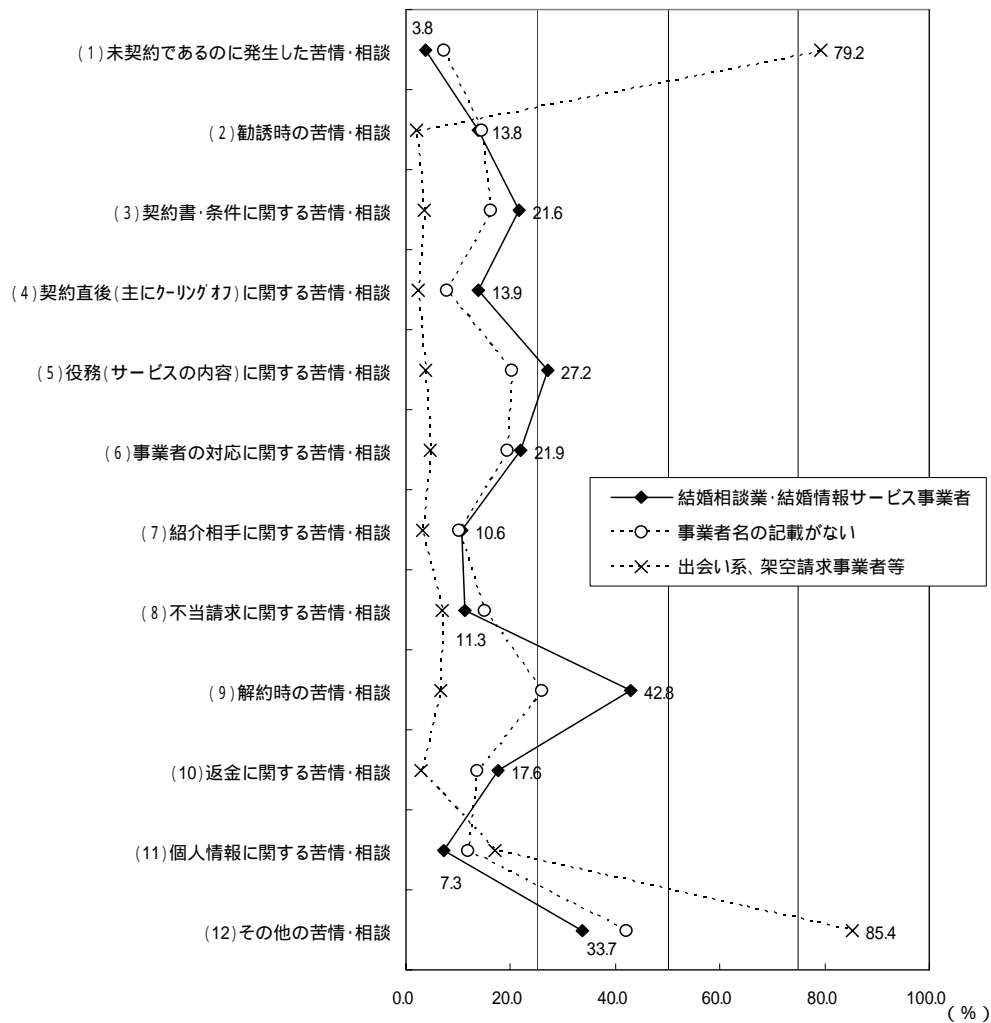
図表-14 苦情・相談の発生件数（大分類）



また、「結婚相談業・結婚情報サービス事業者」、「出会い系、架空請求事業者等」に対する苦情・相談について、それぞれ全数を 100 として、大分類毎に苦情・相談の割合を算出し、その傾向を表しているものが、図表-15 である。

図表-14 と合わせてみても、出会い系、架空請求事業者等の苦情・相談発生傾向として、「未契約であるのに発生した苦情・相談」、「その他の苦情・相談」がその大部分を占め、特殊な傾向を示していることがわかる。

図表-15 業界の事業者における苦情・相談の発生傾向（大分類）



本調査においては、結婚相談業・結婚情報サービス業への苦情・相談を分析することが目的であることであるため、苦情・相談の傾向が全く異なる出会い系、架空請求事業者への苦情・相談を含めて分析した場合、その目的を果たすことができない恐れがある。

よって、以降の分析では、「出会い系、架空請求事業者等に寄せられた苦情・相談」、判断が不能な「事業者名の記載がない苦情・相談」は分析対象から除き、結婚相談業・結婚情報サービス業に寄せられる苦情・相談(3,409件)を対象として分析をすることとしたい。

### (3) ビジネスモデル別(成婚料の有無別)の傾向

ここでは、ビジネスモデル別の分類を試みている。

結婚相談業・結婚情報サービス業のビジネスモデルは多様であるが、その中で客観的に分類可能な指標として「成婚料の有無」を用いることにした。「成婚料の有無」という料金体系の違いに応じて、事業者の提供するサービスの内容や提供システムも異なるものと考えられ、それに応じて発生する苦情・相談の内容や発生頻度も異なるものと考えられる。さらに、インターネット検索などでも比較的多くの事業者の「成婚料の有無」についての情報が入手可能であったことから分類の指標として用いることとした。

インターネット検索を試みた結果、事業者名が判明している1003社のうち、「出会い系、架空請求事業者などを排除した、対象事業者は961社であり、そのうち、「成婚料有りの事業者」は194社、「成婚料無しの事業者」は77社、「成婚料の有無は不明の事業者」は690社であった。

これを苦情・相談件数にしてみると、業界への全苦情・相談3409件のうち、「成婚料有りの事業者への苦情・相談」は668件、「成婚料無しの事業者への苦情・相談」は1351件、「成婚料の有無は不明の事業者への苦情・相談」は1390件であった。

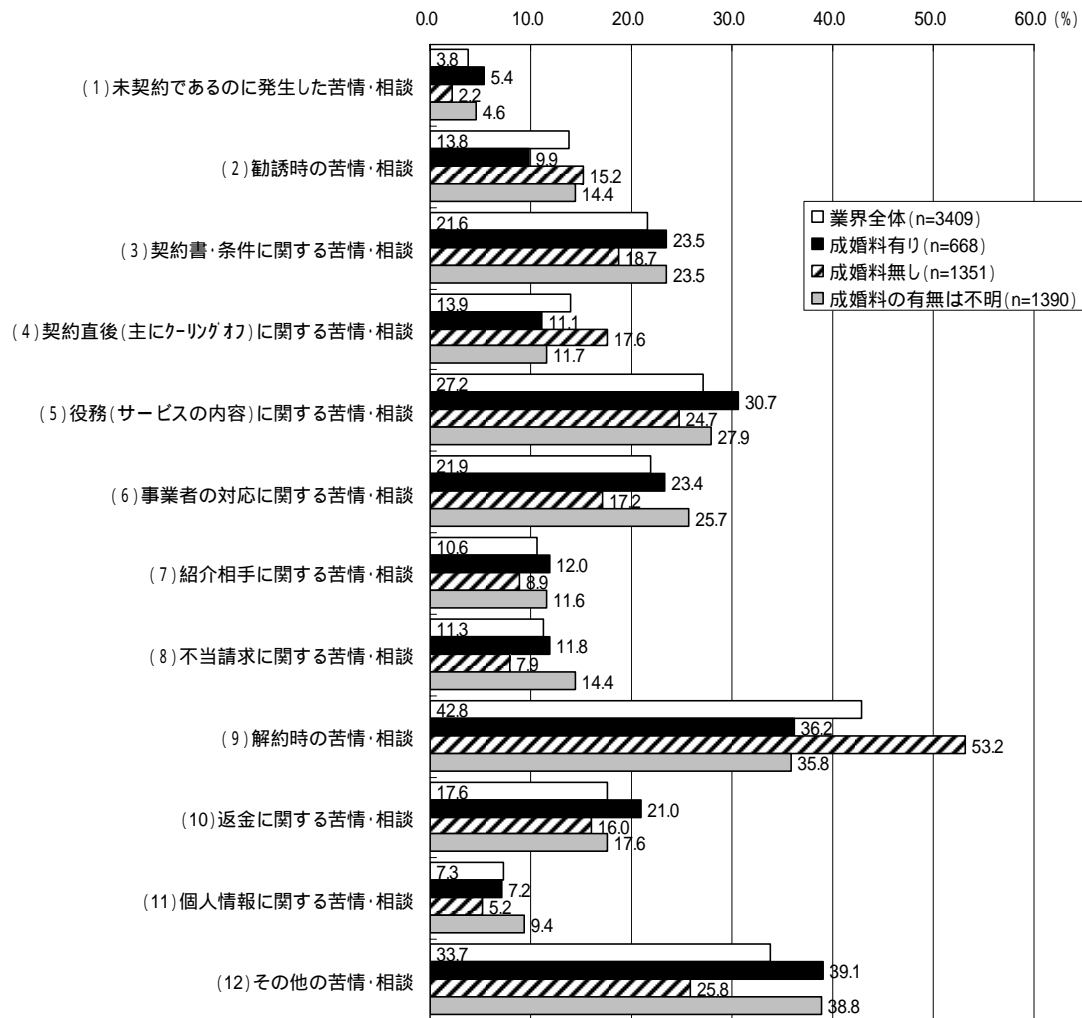
なお、一般的に言って、「成婚料なしの事業者」は「成婚料有りの事業者」に比べて会員数が多いと思われる、苦情・相談の発生件数については、会員規模との相関があり得る(発生割合が同じであれば、会員数が多いほど、苦情・相談の件数は増える)ことに注意が必要である。

図表-16 成婚料の有無別にみた苦情・相談件数、事業者数

	事業者数 (社)		苦情・相談件数 (件)	
		割合(%)		割合(%)
成婚料有り	194	20.2	668	19.6
成婚料無し	77	8.0	1,351	39.6
成婚料の有無は不明	690	71.8	1,390	40.8
合計	961	100.0	3,409	100.0

成婚料の有無別に苦情・相談の頻度をみると、成婚料有りの事業者では、「契約書・条件に関する苦情・相談」、「役務（サービスの内容）に関する苦情・相談」、「事業者の対応に関する苦情・相談」、「返金に関する苦情・相談」などで、相対的に発生頻度が高い一方、成婚料無しの事業者では、「契約直後（主にクーリング オフ）に関する苦情・相談」、「解約時の苦情・相談」などで、相対的に発生頻度が高い傾向を示していることがわかる。

図表-17 成婚料の有無別にみた苦情・相談の発生傾向（大分類）



### 3. 苦情・相談の詳細(小分類による分析)

ここでは、認証基準ガイドライン策定に資することを目的とし、苦情・相談を、さらに詳細に分類し、具体的な内容を明らかにすると共に、ビジネスモデル(成婚料の有無)別の傾向もあわせて分析している。

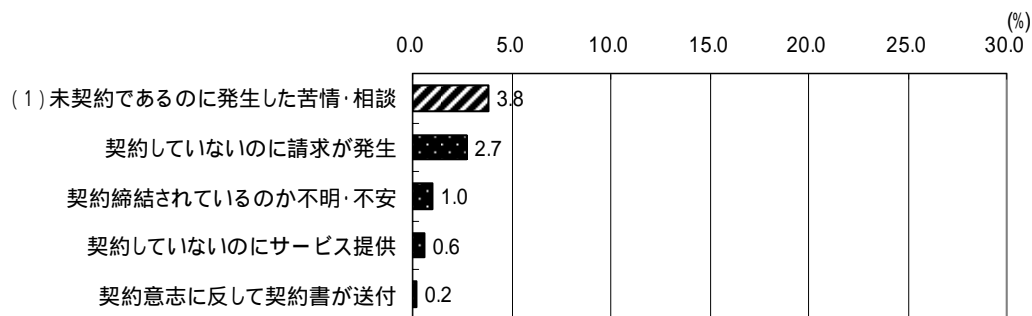
なお、本節における分析においても、「出会い系、架空請求事業者等に寄せられた苦情・相談」、判断が不能な「事業者名の記載がない苦情・相談」は分析対象から除き、結婚相談業・結婚情報サービス業に寄せられた 3,409 件の苦情・相談を対象として分析をすることとする。

#### (1) 未契約であるのに発生した苦情・相談

##### 全体の傾向

未契約であるのに発生した苦情・相談は、全体のうち 3.8%を占めるが、小分類別に件数と割合をみると、「契約していないのに請求が発生」が 93 件(2.7%)と相対的に多いことがわかる。続いて、「契約締結されているのか不明・不安」が 35 件(1.0%)、「契約していないのにサービス提供」が 22 件(0.6%)、「契約意志に反して契約書を送付」が 8 件(0.2%)となっている。

図表-18 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)<sup>8</sup>



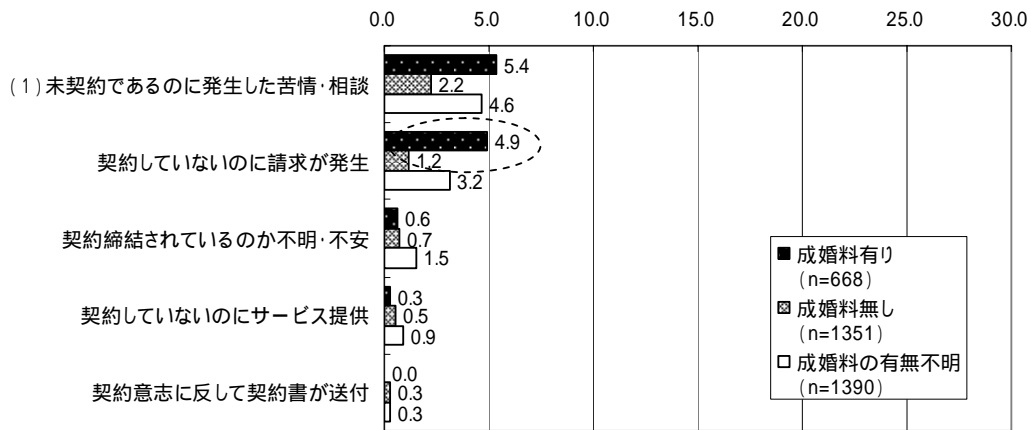
	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(1) 未契約であるのに発生した苦情・相談	130	3.8
契約していないのに請求が発生	93	2.7
契約締結されているのか不明・不安	35	1.0
契約していないのにサービス提供	22	0.6
契約意志に反して契約書を送付	8	0.2

<sup>8</sup> 分類された苦情・相談は、一つの相談が複数の性質を持つ場合もあるため、複数カウントされている場合がある。以下同様。

### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別に両者の傾向を比較すると、成婚料有り事業者において「契約していないのに請求が発生」したとする苦情・相談の割合が高い傾向が見られる。

図表-19 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(1) 未契約であるのに発生した苦情・相談	36	30	64
契約していないのに請求が発生	33	16	44
契約締結されているのか不明・不安	4	10	21
契約していないのにサービス提供	2	7	13
契約意志に反して契約書が送付	0	4	4

### 苦情・相談の具体例

#### 契約していないのに請求が発生

- ・ 契約した覚えのない事業者から説明葉書が届いた登録料を払ってほしいと書かれているが、金額は明記されていない。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相談の登録が続いており請求金が発生していると文書が来た。身に覚えがないが、対応方法を教えて欲しい。無料期間が終了し2ヶ月前から有料となり民事訴訟をするという内容。(成婚料有り事業者)
- ・ 自宅のパソコンから無料のサイトへ登録した。結婚相手紹介会社から資料が送付され、高額な料金を請求された。無料のホームページへ登録したら、結婚相手紹介会社から申込書と資料が送付された。覚えが無いことを伝えたが、入会金3万円、会費30万円を請求された。(成婚料無し事業者)

#### 契約締結されているのか不明・不安

- ・ 無料見学しないかと電話勧誘有。結婚相手紹介サービスを勧められ契約書を書いたが与信が通らなかった。契約成立しているのかどうか不安。(成婚料無し事業者)

- ・ 結婚相手紹介サービスを契約したが、両親に反対されたので書類を返送しないでそのままにしているが解約したい。契約しているのかどうか不安。(成婚料無し事業者)

#### 契約していないのにサービス提供

- ・ 息子のためにと結婚相手紹介業者が訪ねてきて、入会金や成功報酬の話がされたが、金額が高いので迷っていたところ、担当者に「会社に内緒で1人紹介する」と言われお見合いをした。その後業者から入会金を払って欲しいと言われ、縁談が成功すれば払っても良いと思っていたが、今入会金を払う事は聞いていない。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚紹介サービスの業者に資料請求したことがきっかけで電話あるが、だまされないか。パソコンで業者を知り資料請求した。電話がかかったり、無料体験チケットが送られてきたり、パートナー候補の何人かの写真が届いた。(成婚料無し事業者)

#### 契約意志に反して契約書が送付

- ・ 結婚相談のアンケートに協力して欲しいと電話があり、了承したら契約書類が届いた。送り返して良いか。(成婚料有り事業者)
- ・ 広告を見て娘のために結婚相談所に問い合わせ電話をし、無料で提供された資料は契約書に記入するようになっていた。資料請求時に、プライバシーを守るために書類に記入して返送しろといわれたが、それが契約書だった。(成婚料の有無不明)

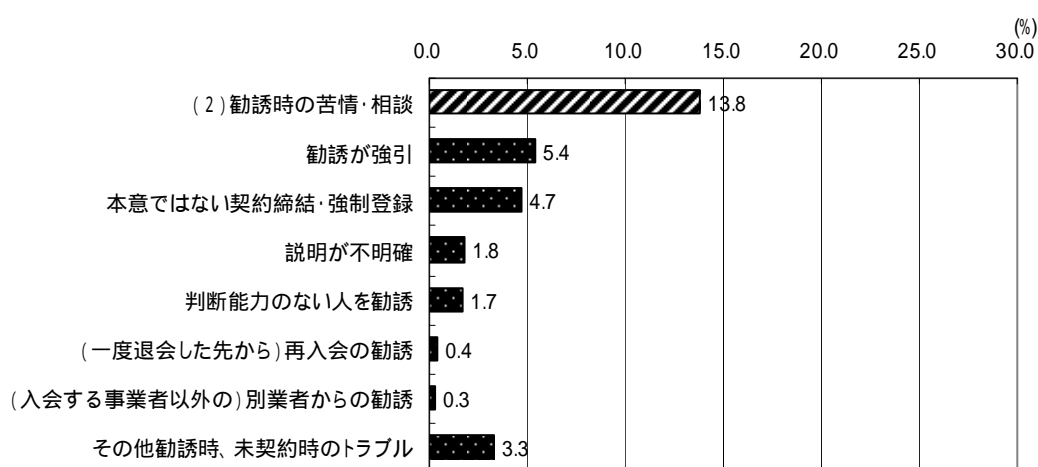
## (2) 勧誘時の苦情・相談

### 全体の傾向

勧誘時の苦情・相談については、全体のうち 13.8%を占めるが、小分類別の割合をみると、「勧誘が強引」(183 件、5.4%)、「本意ではない契約締結・強制登録」(160 件、4.7%)などが比較的多い。

「(知的障害者など)判断能力のない人を勧誘」などという悪質な勧誘も 57 件(1.7%)存在している。その他には「説明が不明確」が 62 件(1.8%)、「(一度退会した先から)再入会の勧誘」が 15 件(0.4%)、「(入会する事業者以外の)別業者からの勧誘」が 11 件(0.3%)であった。

図表-20 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)

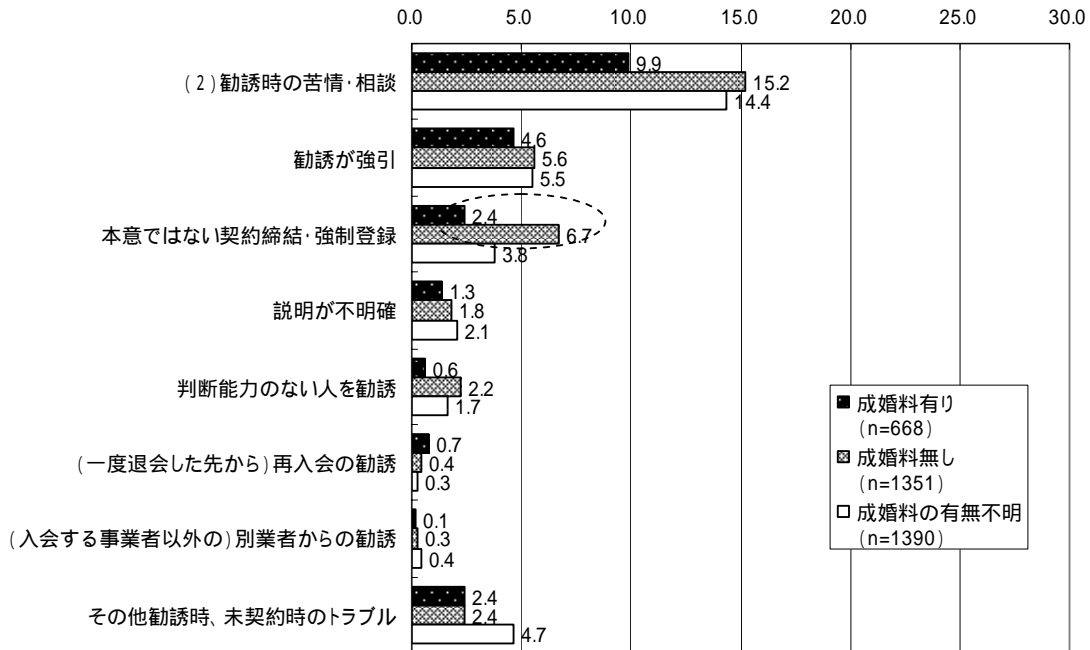


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(2) 勧誘時の苦情・相談	472	13.8
勧誘が強引	183	5.4
本意ではない契約締結・強制登録	160	4.7
説明が不明確	62	1.8
判断能力のない人を勧誘	57	1.7
(一度退会した先から)再入会の勧誘	15	0.4
(入会する事業者以外の)別業者からの勧誘	11	0.3
その他勧誘時、未契約時のトラブル	114	3.3

### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、勧誘時の苦情・相談は、成婚料無し事業者において、その割合が高くなる傾向が推察される。特に「本意ではない契約締結・強制登録」において、その傾向が顕著である。

図表-21 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(2) 勧誘時の苦情・相談	66	206	200
勧誘が強引	31	75	77
本意ではない契約締結・強制登録	16	91	53
説明が不明確	9	24	29
判断能力のない人を勧誘	4	30	23
(一度退会した先から)再入会の勧誘	5	6	4
(入会する事業者以外の)別業者からの勧誘	1	4	6
その他勧誘時、未契約時のトラブル	16	33	65

### 苦情・相談の具体例

#### 勧誘が強引

- ・ タウン誌に広告のあった結婚相手紹介サービス店に出向き、説明を聞き、後日考えたいと連絡すると怒鳴られた。その後頻りに電話が来て、「ふざけるな。遊びじゃないんだ」等いわれ怖くなった。(成婚料有り事業者)
- ・ 電話で勧誘があり出向いたら、7時間くらい勧誘されて帰してもらえず契約せざるを

得なかった。入会后、説明を受けたサービスが提供されず、約束が守られないので解約したいが、次々と先方の担当者が代わり引き止められる。(成婚料無し事業者)

- ・ 電話で呼び出され、結婚紹介の勧誘を5時間以上受けた。仕事の都合もあり帰りたいと何度も断ったが、仕事を済ましてからでも来いと強引に言われ、サインしなければ帰れないと思い仕方なく契約した。(成婚料無し事業者)

#### 本意ではない契約締結・強制登録

- ・ 訪問で結婚を勧められ、契約をした。契約金額が高額な為解除したい。訪問も受け、結婚を勧められたが、60歳をこえているし、収入も多くないので、結婚する気はないことを告げ断った。その後も電話や訪問を受け、一度会社に来て欲しいとのことだったので、はっきり断るつもりで訪問した。ところが意に反して契約をしてしまったが、自宅に帰って考えてみても、信用できるかどうか不安になった。解約したいがどうすれば良いか。(成婚料有り事業者)
- ・ 3万円で利用できるかと勧誘され結婚相手紹介サービスの話を聞いたが、契約しないと帰れない状況になり契約してしまった。話を聞いてみて3万円は入会金であり、会費はもっと高額になることがわかった。(成婚料無し事業者)

#### 説明が不明確

- ・ 当初の電話では、占いで相性を見てからお見合い相手を決めるという説明だったが、会った時の説明は「私が紹介した人には全部あってもらわないと困る」という。説明が矛盾しており、不審なので解約したい。内金は返して欲しい。(成婚料有り事業者)
- ・ 営業所で担当者からの家庭の事情に添ったプランの説明を受けたが、価格の説明が何度聞き直してもよく分からなかった。(成婚料無し事業者)

#### 判断能力のない人を勧誘

- ・ 知的障害のある娘が結婚紹介所へ行って申し込みをした。契約書を見ると高額な費用がかかりそうなので、解約させたい。娘は以前にも結婚紹介所に申し込みに行った事があり、その時は業者から連絡があり判明したため契約しなかった。業者は少し話をすれば、知的障害に気づくはずであるのに、契約させたのは納得できない。契約書を見ても金額などが理解できない。(成婚料有り事業者)
- ・ 総合失調症で明日入院する息子が契約していた結婚相手紹介のサービスを中途解約させたい。信販会社から支払い明細書が届いて気付いた。総合失調症の息子が具合の良かった頃に携帯サイトで知った結婚相手紹介サービス業者に出向いて会員登録。明日入院することになったので利用できないし支払いも出来ないので解約させたい。(成婚料無し事業者)

#### (一度退会した先から)再入会の勧誘

- ・ 7年間契約していた結婚相談所を6月にやめた。携帯へ再勧誘の電話が頻繁にある。どう対応したらいいか。ご縁がなかった人向けとして、52万5千円のコースを契約すれば、なるべく早く結婚になるように特に推薦するという。(成婚料有り事業者)

- ・ 半年前、結婚相手紹介サービスを契約したが、クーリングオフした。その後、強引な勧誘が続く。今年に入ってから支社の営業の人から何度も勧誘の電話があり、しつこいので本社に苦情を言ったら止まった。最近また、別の部署から携帯に勧誘の電話があり、迷惑だ。(成婚料無し事業者)

(入会する事業者以外の)別業者からの勧誘

- ・ 母が私を結婚させるためにあちこちの結婚相談所に騙されている。一つ終われば別業者から電話勧誘があるし、他の業者から勧誘の電話が入ったりして不快。(成婚料有り事業者)

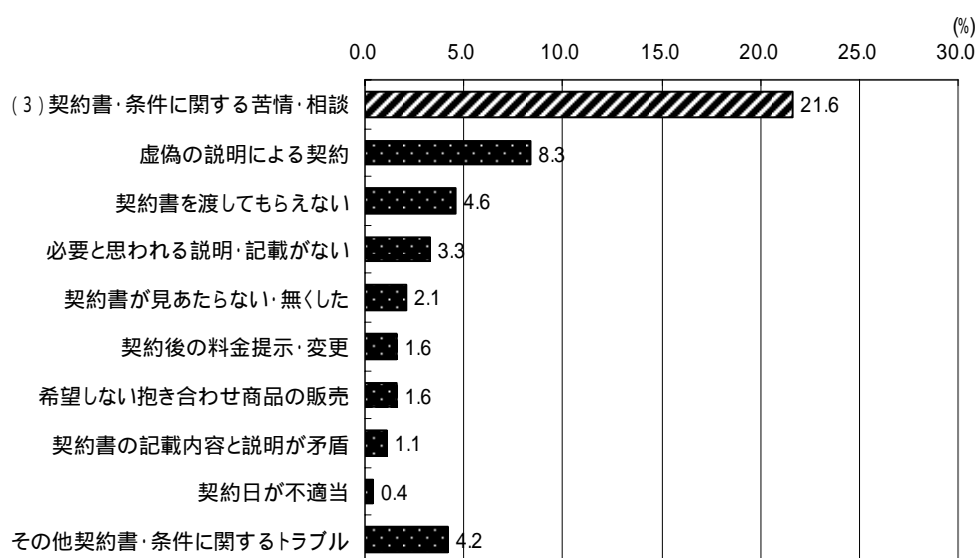
### (3) 契約書・条件に関する苦情・相談

#### 全体の傾向

契約書・条件に関する苦情・相談については、全体のうち 21.6%を占めるが、小分類別の割合をみると、「虚偽の説明による契約」が 284 件(8.3%)、「契約書を渡してもらえない」が 157 件(4.6%)と比較的多い。

その他には、「必要と思われる説明・記載がない」が 112 件(3.3%)、「契約書が見あたらない・無くした」が 71 件(2.1%)、「契約後の料金提示・変更」が 55 件(1.6%)、「希望しない抱き合わせ商品の販売」が 54 件(1.6%)、「契約書の記載内容と説明が矛盾」が 39 件(1.1%)などとなっている。

図表-22 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)

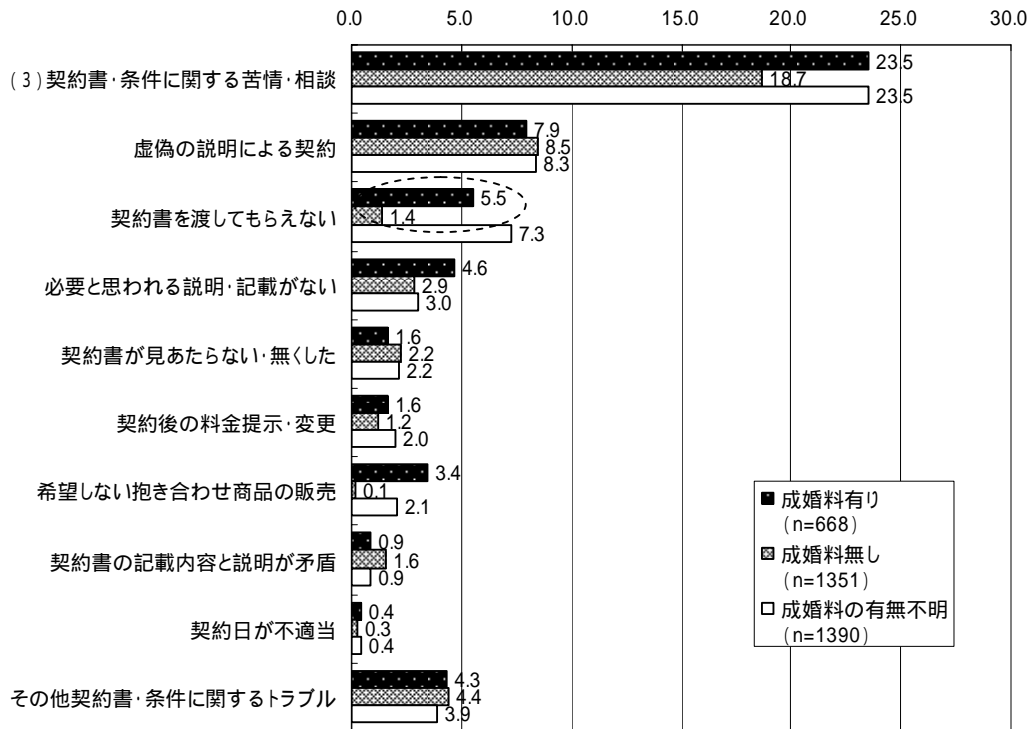


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(3) 契約書・条件に関する苦情・相談	736	21.6
虚偽の説明による契約	284	8.3
契約書を渡してもらえない	157	4.6
必要と思われる説明・記載がない	112	3.3
契約書が見あたらない・無くした	71	2.1
契約後の料金提示・変更	55	1.6
希望しない抱き合わせ商品の販売	54	1.6
契約書の記載内容と説明が矛盾	39	1.1
契約日が不適當	13	0.4
その他契約書・条件に関するトラブル	143	4.2

### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、成婚料有り事業者において「契約書を渡してもらえない」の割合が相対的に高いのが目立つ。

図表-23 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(3) 契約書・条件に関する苦情・相談	157	252	327
虚偽の説明による契約	53	115	116
契約書を渡してもらえない	37	19	101
必要と思われる説明・記載がない	31	39	42
契約書が見あたらない・無くした	11	30	30
契約後の料金提示・変更	11	16	28
希望しない抱き合わせ商品の販売	23	2	29
契約書の記載内容と説明が矛盾	6	21	12
契約日が不適當	3	4	6
その他契約書・条件に関するトラブル	29	60	54

## 苦情・相談の具体例

### 虚偽の説明による契約

- ・ 結婚紹介業者と契約をして成婚となったが、契約時、成婚した場合21万円となっていたのに40万円上乗せして請求された。納得いかない。(成婚料有り事業者)
- ・ 2年前に契約した結婚相談所。期間終了後もネット上に情報を載せると言っていたがデータが削除されていた。(成婚料無し事業者)
- ・ 契約時、お見合い相手は3人を最低でも紹介するといわれたが、一年間の契約期間が過ぎても、一度もお見合いをしていない。実際には事業者から電話が入ったら店舗に出向き、女性の写真を見せられ、自分の好みに合わないので断ると次回紹介されるまで待たなくてはならない。(成婚料無し事業者)

### 契約書を渡してもらえない

- ・ 契約後契約書を送ってくるはずが送ってこない。どうなっているのかと電話をかけてみたが「お客様の都合により云々」こんないい加減な会社との契約は取り消したい。(成婚料有り事業者)

### 必要と思われる説明・記載がない

- ・ 新聞広告を見て結婚相手紹介サービス業者に連絡。会社にも出向き契約したが具体的なサービス内容の記載がなく不信でだまされた。(成婚料有り事業者)
- ・ お見合いパーティーに1日プレエントリしたのち2日の夜承諾の返事のものキャンセルを入れたのに5千円請求を受けた。払わなければならないのか。パソコンで見たサイトには詳細な説明はなかった。プレエントリはあくまでも情報入手のためのものだと思った。(成婚料無し事業者)

### 契約書が見あたらない・無くした

- ・ 4ヶ月前に契約をしたが、解約したい。契約書はもらっていたが捨ててしまった。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚紹介所の期間延長をしたが解約したい。契約書関係は紛失してしまった。(成婚料無し事業者)

### 契約後の料金提示・変更

- ・ お見合い相談所に登録したが、料金が入会時と変わった。一方的で納得できない。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスの契約をしたが、成功報酬がとても高いことがわかり解約したい。成婚した場合、女性の方の成功報酬も負担するとは聞いていなかった。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介所に入会し、お見合いをキャンセルしたらキャンセル料を請求された。事前に知らされていなかったので納得できない。(成婚料無し事業者)

#### 希望しない抱き合わせ商品の販売

- ・ 結婚相手紹介サービスとダイヤモンド指輪を契約。高額契約で、商品受取済だが解約を希望。役務提供無し。関連商品で契約した指輪については会員契約書に記載無く、指輪契約書には「婚約リング」としか記載されていない。(成婚料有り事業者)

#### 契約書の記載内容と説明が矛盾

- ・ コースの説明を受けて契約。7ヶ月経過したが、自分が希望した条件の女性は、中々紹介されないのので中途解約を申し出た。契約時に貰った書面では、未消化月分の料金は返金されると記載されていたが、自分の場合は返金分がないと言われた。納得いかない(成婚料有り事業者)
- ・ 2年前に結婚情報サービス会社と終身会員の契約をしたが、今後、利用毎に利用料が必要と通知が届いた。納得できない。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスの契約を取り消したいが、業者からは解約できないと言われた。契約書には解約できると書いているが解約できないのだろうか。(成婚料無し事業者)

#### 契約日が不適當

- ・ もうすぐ会員期間が満了するが1人も会えていない。何の紹介もなく、契約書も日付、期限の記載がない。業者の不誠実さが分かった。解約返金を希望。(成婚料有り事業者)
- ・ 解約を申し出たが、精算金が納得できない。12ヵ月会員になったところ。契約後2ヵ月で解約を申し出たが、説得され休止手続きを取っていた。しかし、やはり解約を申し出て精算書面を出して貰ったところ、解約までの経過月数と情報提供料の精算に納得できなかった。契約日や休止期間については、全て規約通りと言って説明してくれない。(成婚料無し事業者)

#### その他契約書・条件に関するトラブル

- ・ 新聞広告を見て、結婚相手紹介サービスを契約した。新聞には、月2千円と書かれていたが、1年分一括で支払う事は納得できない。また、店で見た用紙には、2千4百円と書かれていたので振込み用紙をもらって帰ってきた。しかし家でその用紙を確認すると2万4千円と書かれており、店で見間違えていたことがわかった。1年分前もって支払う事は納得できず解約したい。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚紹介所を中途解約したらクレジットの残金を一括で支払うように言われた。支払えない。契約時「解約はできるか」と何回も確認したら「何時でも直ぐ解約できる」との返事であったが、クレジットの支払いについては何の説明もなかった。(成婚料無し事業者)

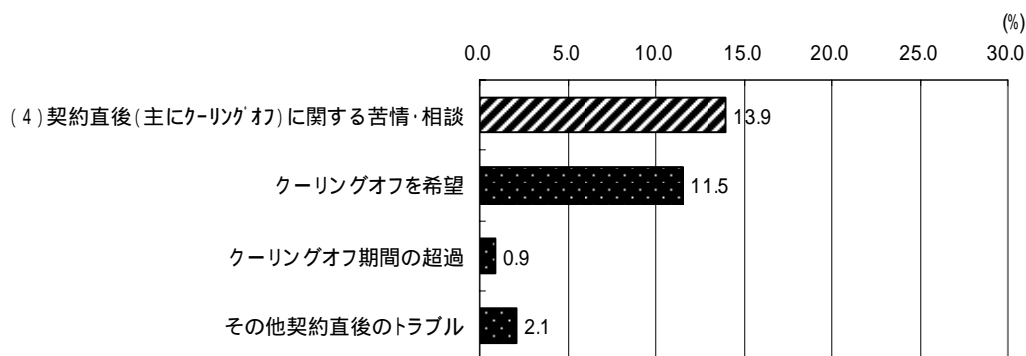
(4) 契約直後(主にクーリングオフ)に関する苦情・相談

全体の傾向

契約直後(主にクーリングオフ)に関する苦情・相談については、全体のうち 13.9%を占めるが、小分類別の割合をみると、「クーリングオフ希望」が 393 件(11.5%)と最も多く、事前説明の不徹底もしくは消費者側の理解不足によるものと思われる。「クーリングオフ期間の超過」なども 30 件(0.9%)存在している。

なお、「クーリングオフを希望」については、単にそれが可能であるか否かを問い合わせていると考えられるケースも多いことに注意が必要である。

図表-24 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)

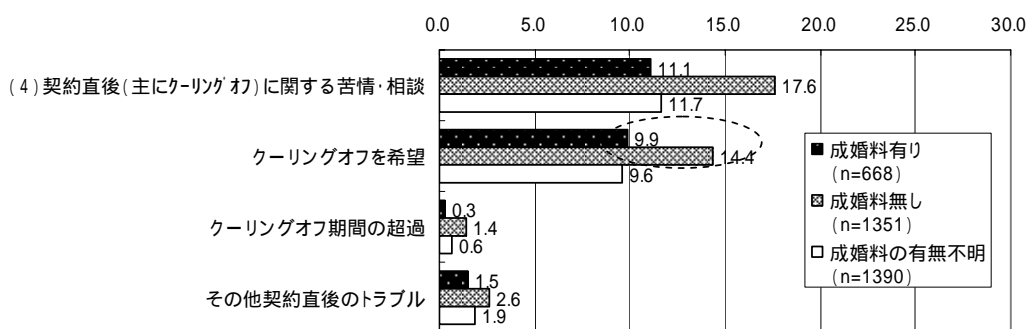


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(4) 契約直後(主にクーリングオフ)に関する苦情・相談	474	13.9
クーリングオフを希望	393	11.5
クーリングオフ期間の超過	30	0.9
その他契約直後のトラブル	71	2.1

成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、成婚料無し事業者に対する苦情・相談において、苦情・相談の発生割合が高くなっていることがわかる。

図表-25 苦情・相談の詳細(小分類)(成婚料の有無別)



	成婚料 有り ( n=668 )	成婚料 無し ( n=1351 )	成婚料の 有無不明 ( n=1390 )
( 4 ) 契約直後(主にクーリングオフ)に関する苦情・相談	74	238	162
クーリングオフを希望(相談)	66	194	133
クーリングオフ期間の超過	2	19	9
その他契約直後のトラブル	10	35	26

#### 苦情・相談の具体例

##### クーリングオフ希望

- ・ 娘の名前で契約した結婚相手紹介サービス。既に娘が他社と契約したいためクーリングオフしたいができるか。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚紹介を契約し翌日クーリングオフを申し出たところ、全額払わなければクーリングオフ出来ないと言われた。納得できない。(成婚料有り事業者)
- ・ HPで紹介されていた事業者の事務所に行き契約をしたが、クーリングオフをしたい。契約書面はもらっていないが、内金を支払った。(成婚料無し事業者)

##### クーリングオフ期間の超過

- ・ 結婚相手紹介サービスの契約をしたがクーリングオフに応じてもらえない。6日目にクーリングオフを電話で伝えたところ断られた。その後業者の本部に尋ねたところクーリングオフは出来ると聞いたが、消印が2日遅れているのでクーリングオフには応じられないと言われた。(成婚料有り事業者)
- ・ 娘が結婚相手紹介サービスを毛約。8日目が定休日だったので、9日目に電話で解約を申し出たら3万円の請求。支払いたくない。業者はクーリングオフ期間を過ぎているので中途解約金として入会登録料を支払うように言う。(成婚料無し事業者)

##### その他契約直後のトラブル

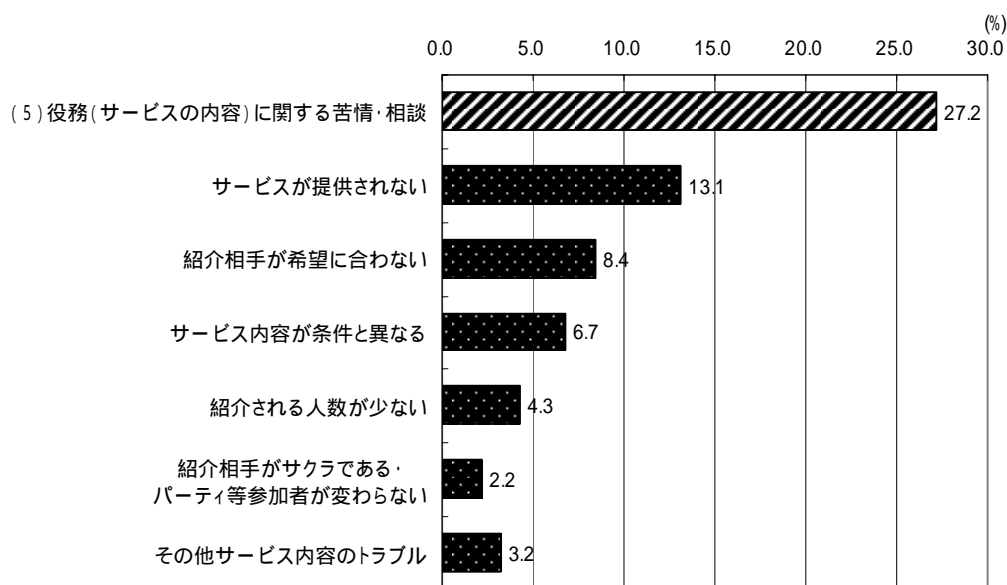
- ・ クーリングオフ通知した結婚紹介業者から写真代等の実費を請求され、実費は支払うと答えたが、やはり支払わなければならないのか。(成婚料有り事業者)
- ・ 友人と出かけて契約した結婚相手紹介サービスをク・オフしたい。電話で了解を得たが書面をだすよう言われた。関係書類も返却するよう言われた(成婚料無し事業者)

### (5) 役務(サービスの内容)に関する苦情・相談

#### 全体の傾向

役務(サービスの内容)に関する苦情・相談については、全体のうち 27.2%と高い割合を占めるが、小分類別の割合をみると、「サービスが提供されない」(446 件、13.1%) および「紹介相手が希望に合わない」(287 件、8.4%) 「サービス内容が条件と異なる」(230 件、6.7%) となっている。さらに、「紹介される人数が少ない」が 146 件(4.3%)と続いている。

図表-26 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)

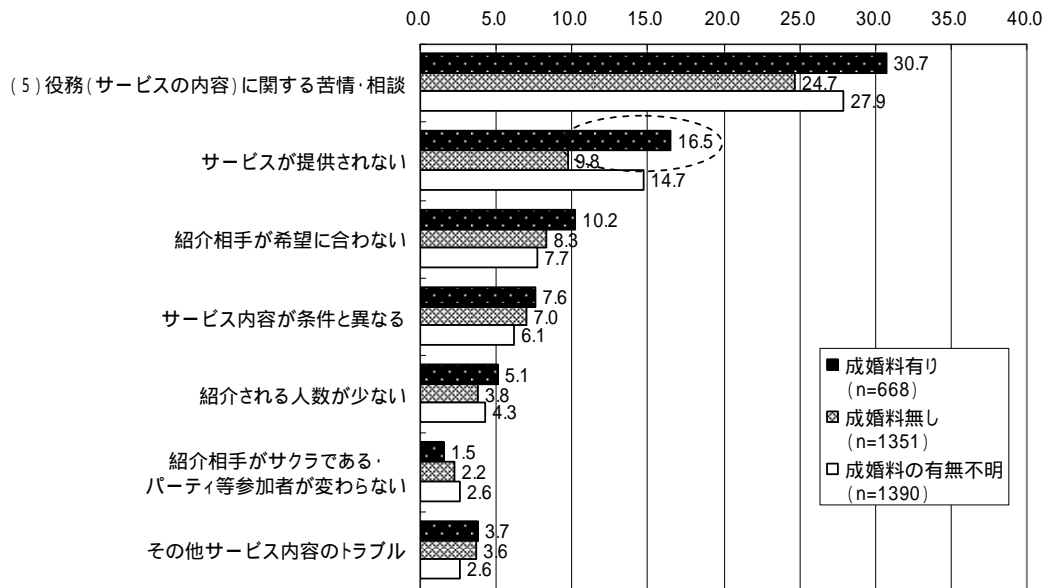


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(5) 役務(サービス内容)に関する苦情・相談	927	27.2
サービスが提供されない	446	13.1
紹介相手が希望に合わない	287	8.4
サービス内容が条件と異なる	230	6.7
紹介される人数が少ない	146	4.3
紹介相手がサクラである・パーティ等参加者が変わらない	76	2.2
その他サービス内容のトラブル	110	3.2

#### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、成婚料有り事業者では「サービスが提供されない」の割合が相対的に高いのが目立つが、「サービス内容が条件と異なる」、「紹介相手が希望に合わない」なども同様であり、総じて、成婚料有りの事業者において発生頻度は高いと思われる。

図表-27 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(5) 役務(サービスの内容)に関する苦情・相談	205	334	388
サービスが提供されない	110	132	204
紹介相手が希望に合わない	68	112	107
サービス内容が条件と異なる	51	94	85
紹介される人数が少ない	34	52	60
紹介相手がサクラである・パーティ等参加者が変わらない	10	30	36
その他サービス内容のトラブル	25	49	36

苦情・相談の具体例

サービスが提供されない

- ・ 結婚相手紹介所に申し込んだが1度の紹介も無く、10歳くらい上の人にしなさいと言われ、同年代や年下は見せてくれない。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスを契約したが、思ったようなサービスが受けられない。2年契約で1年経過。この間、相手を数人紹介されたが会うこともなく終わった。(成婚料無し事業者)

紹介相手が希望に合わない

- ・ 結婚相談所に入会し日本人という条件をつけて紹介を依頼していたが条件通りの人にはめぐり合えず、外国の人を紹介された。返事を曖昧にしていたらお見合いの日まで設定された。(成婚料有り事業者)
- ・ 情報提供を受けても、自分の好みの女性には会えず、会えた人は好みではなかった。

サービス内容に納得できず、解約を申出たが返金額が少なすぎる。もっと返金して欲しい。(成婚料無し事業者)

- ・ 1ヶ月に50人以上の異性を紹介されたが、希望した条件以外の人もいた。見合いを希望した相手から返事が帰ってくるのが2ヶ月掛かり、全て断られた。1度も異性と会ったことがない。中途解約すると伝えたら高額の中途解約金を請求された。受けたサービス内容に納得できないので支払いたくない。(成婚料無し事業者)

サービス内容が条件と異なる

- ・ 契約時、月に2名女性を紹介すると言われたが、全く女性と会えない。指輪を契約すると出会いのイベントに参加できると説明され婚約指輪も契約してしまった。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介所2社申込み、60万円、45万円を支払った。男女比が広告とは異なり、男性に不利。広告には男女の比率は1対1とあったが、新規入会者は3対1でどう考えても男性に不利な条件である。説明と異なるので解約料については納得出来ない。(成婚料無し事業者)

紹介される人数が少ない

- ・ 1ヶ月に1人しか紹介しない。フォローも無く、納得いかない。(成婚料有り事業者)
- ・ お見合いパーティーに参加する女性の人数を業者に聞いても教えられないと言うが参加すると女性数が少ない。(成婚料有り事業者)
- ・ 知人の紹介で2ヶ月前に結婚相談所に入会したが、相談所の都合でお見合いがキャンセルされたり嘘をつかれたり不審。まだ一人しか紹介されていない。お見合いなどの予定が入っても、子どもの迎えや風邪を引いたことなどを理由にお見合いに同行できないと言われ、キャンセルされてしまう。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相談所で10ヶ月前に契約したが、今まで一人としか会えなかった。月3名は紹介するとの約束だったが、今まで一人しか紹介されていない。今回電話でやめたいと言ったら続けるよう説得された。(成婚料無し事業者)

紹介相手がサクラである・パーティ等参加者が変わらない

- ・ 新聞広告に掲載しているいくつかの結婚紹介所だが、さくらの女性と見合いさせられ、断られることを繰り返し、結局まとまらない。(成婚料有り事業者)
- ・ 相手を数回紹介してもらったが、いずれも顔をだすだけで良いと頼まれたと言い、結婚の意志のない人ばかりだった。騙されたように思う。(成婚料有り事業者)
- ・ 解約を申し出た後で急に3人の女性から連絡が入り、その内2人とは実際に会ったのだが進展はしなかった。今から考えると解約させないためのサクラだったのではないかと思う。(成婚料無し事業者)
- ・ 4年前入会した結婚紹介所だが、50人足らずのパーティに、同じ女性がいつも参加し代わり映えない。中止になる事もある。宣伝内容は実態がないのではないか。会費を払わずにいたら職場に請求書を送りつけてきた。(成婚料有り事業者)

#### その他サービス内容のトラブル

- ・ データには大学卒業とあり、どこかの大学を卒業したかは事前に知ることができない。会ってから本人に聞いてくれと言う。見合い相手探すのに困る。(成婚料有り事業者)
- ・ 昨年結婚情報サービスに登録、先月契約の無料更新をしたが手違いで休会となり交際相手と連絡できなくなった。業者の対応に不満。(成婚料無し事業者)
- ・ ウェルカムパーティがある事を知らされていなかった。(成婚料無し事業者)

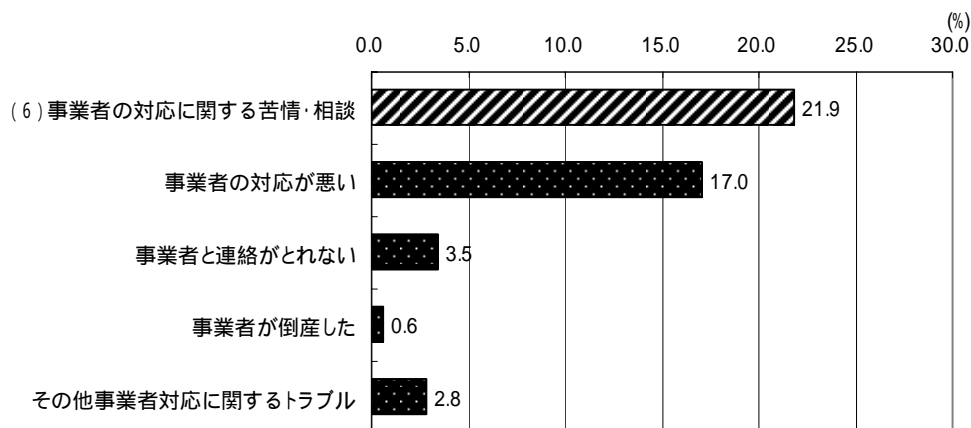
(6) 事業者の対応に関する苦情・相談

全体の傾向

事業者の対応に関する苦情・相談については、全体のうち 21.9%を占めるが、小分類別の割合をみると、「事業者の対応が悪い」(581件、17.0%)が大多数を占める。

その他には、「事業者と連絡がとれない」が118件(3.5%)、「事業者が倒産した」が22件(0.6%)となっている。

図表-28 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)

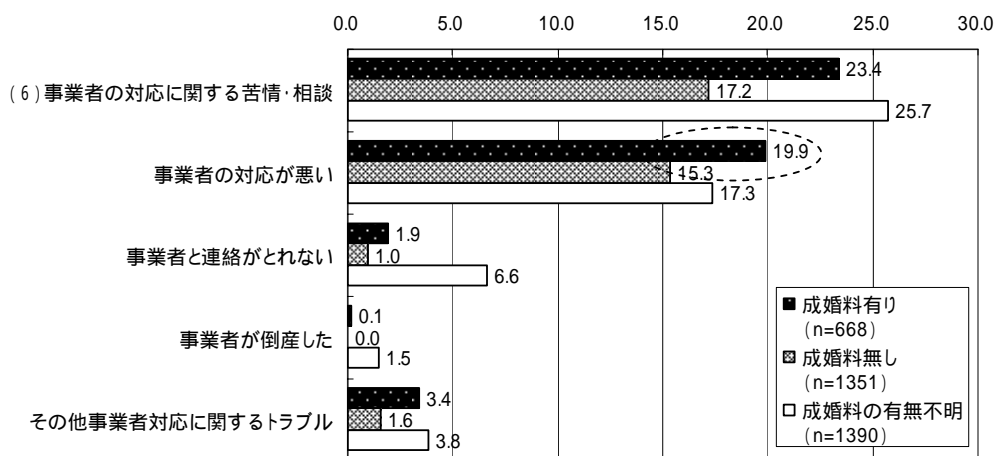


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(6) 事業者の対応に関する苦情・相談	745	21.9
事業者の対応が悪い	581	17.0
事業者と連絡がとれない	118	3.5
事業者が倒産した	22	0.6
その他事業者対応に関するトラブル	97	2.8

成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、「事業者の対応が悪い」は、特に成婚料有りの事業者で、より多く発生する苦情・相談であることがうかがえる。

図表-29 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(6) 事業者の対応に関する苦情・相談	156	232	357
事業者の対応が悪い	133	207	241
事業者と連絡がとれない	13	13	92
事業者が倒産した	1	0	21
その他事業者対応に関するトラブル	23	21	53

苦情・相談の具体例

事業者の対応が悪い

- ・ 本社お客様相談室に苦情を伝えても、すぐに電話を切られてしまう。不満。(成婚料無し事業者)
- ・ 最初利用していた支店担当者から一方的に要望したサービスを拒否された。現在は、同じ会社の別の支店で継続している。最初の店舗の担当者の対応が気に入らない。謝罪させたい。(成婚料無し事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスの契約をした。「あなたのことが嫌い」と言って、全く紹介してくれない。オーナーの好みで、私だけ全く活動ができないのに、一旦納入したお金は一切返金できないと言われた。(成婚料有り事業者)

事業者と連絡がとれない

- ・ 結婚相談所の中途解約をしたが、返金がされないし、電話をかけても、留守電になっているばかりだ。このままにしておいてもいいのだろうか。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介所の退会手続きをしたが、約束の振込みがない。電話をしても責任者はいつも不在である。精算後、6月末に相談者の銀行口座に振り込むとの説明だったが、一向に振り込まれない。解約書面も受け取っている。(成婚料有り事業者)

- ・ 結婚相談所に申し込みしたが、契約期間内であるにもかかわらず1ヶ月前から電話をしても相手が出ない。(成婚料有り事業者)
- ・ いつでも相談にのると担当者は言っていたのに、電話で担当者に相談しようとするとう、面接中と言って切られたりする(成婚料無し事業者)

#### 事業者が倒産した

- ・ 3年前に結婚相手紹介サービスを契約したが、3回紹介をしてもらっただけで会社が閉鎖した。サービスを受けてない分を返金して欲しい。何か書類はもらったと思うが、何も残っておらず業者名も不明。(事業者名不明)
- ・ 弟が結婚相手紹介サービスに入会したが、一方的に紹介所が閉鎖されるらしい。いくら返金してもらえないか。(事業者名不明)
- ・ 過去指輪と結婚相手紹介サービス契約した業者が倒産し、引き継いだ新業者と結婚相手紹介サービス契約。不要で中途解約希望。(成婚料有り事業者)

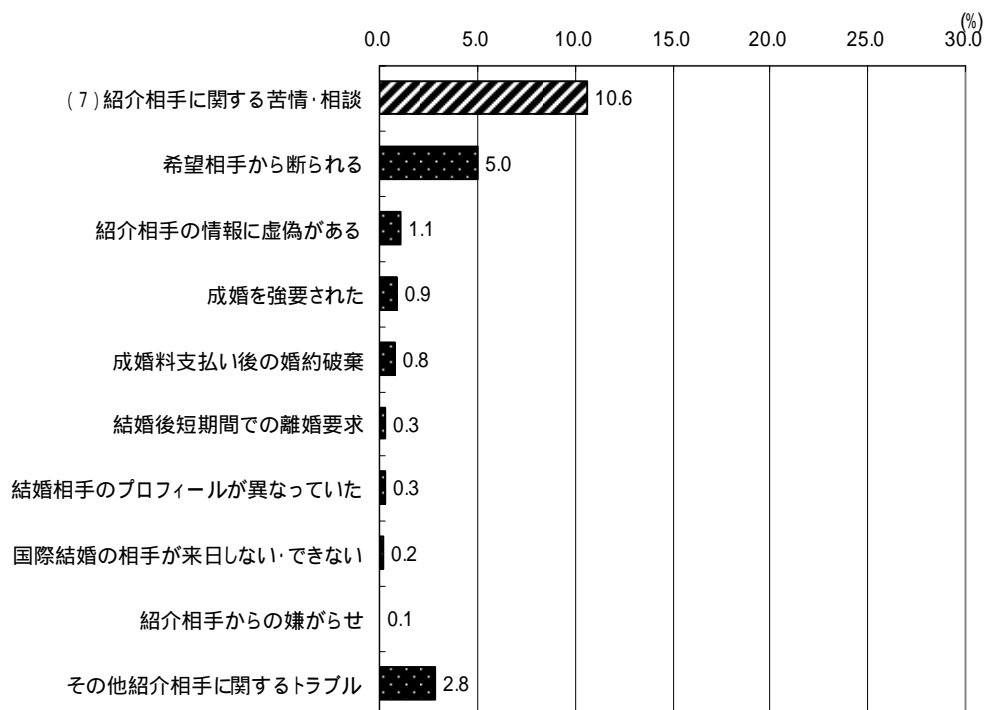
(7) 紹介相手に関する苦情・相談

全体の傾向

紹介相手に関する苦情・相談については、全体のうち 10.6%を占めるが、小分類別の割合をみると、「希望相手から断られる」が 170 件 (5.0%) と多くを占めている。

その他には、「紹介相手の情報に虚偽がある」が 37 件 (1.1%)、「成婚を強要された」が 31 件 (0.9%)、「成婚料支払い後の婚約破棄」が 27 件 (0.8%) となっている。

図表-30 苦情・相談の詳細 (小分類) (n=3409)

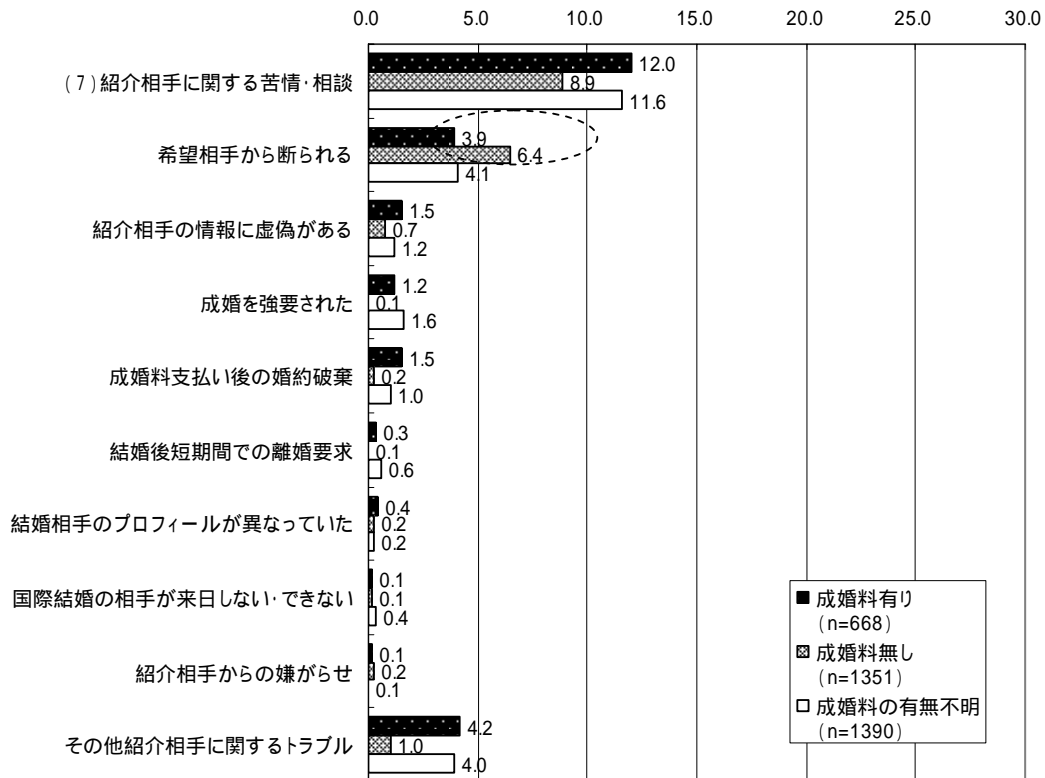


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(7) 紹介相手に関する苦情・相談	361	10.6
希望相手から断られる	170	5.0
紹介相手の情報に虚偽がある	37	1.1
成婚を強要された	31	0.9
成婚料支払い後の婚約破棄	27	0.8
結婚後短期間での離婚要求	11	0.3
結婚相手のプロフィールが異なっていた	9	0.3
国際結婚の相手が来日しない・できない	8	0.2
紹介相手からの嫌がらせ	5	0.1
その他紹介相手に関するトラブル	97	2.8

### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、特に成婚料無し事業者において「希望相手から断られる」の割合が高くなっていることがわかる。「成婚料支払い後の婚約破棄」や「成婚を強要された」などの苦情・相談は、成婚料有り事業者特有の苦情・相談である。

図表-31 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(7) 紹介相手に関する苦情・相談	80	120	161
希望相手から断られる	26	87	57
紹介相手の情報に虚偽がある	10	10	17
成婚を強要された	8	1	22
成婚料支払い後の婚約破棄	10	3	14
結婚後短期間での離婚要求	2	1	8
結婚相手のプロフィールが異なっていた	3	3	3
国際結婚の相手が来日しない・できない	1	2	5
紹介相手からの嫌がらせ	1	3	1
その他紹介相手に関するトラブル	28	14	55

## 苦情・相談の具体例

### 希望相手から断られる

- ・ 相手に交際断られた。その後、異性の登録者は増えていないし、自分が希望した見合相手には断られて会えなく、不満。月会費を払っているが誰も紹介してくれないので、やめたい。既払い金を返して欲しい。(成婚料有り事業者)
- ・ お見合いしても2回目に会うことを全て断られており不審に思う。苦情を業者に言ったが逆に怒り出し「あなたには今後紹介しない」と言われた。(成婚料有り事業者)
- ・ 相手を紹介されるが誰とも交際に至らず。何人か紹介されたが、電話で話すのは駄目でメールでやりとりすることになる。結婚目的で入会しているはずなのにメールの段階で断られることが続き、メールは本当に会員が出しているのか疑わしく思う。解約するそぶりを見せたら急に紹介される件数が増え、それも不審。(成婚料無し事業者)

### 紹介相手の情報に虚偽がある

- ・ 結婚相手紹介所で婚姻中の女性を紹介されるトラブルがあった。当時その彼女は夫との離婚手続きが済んでいなかったが、自分は全く知らなかった。(成婚料有り事業者)
- ・ 紹介相手のプロフィールが古く実際と違った。解約したい。いざ会う段階になって古いプロフィールだったので、現在の年収は半分だといわれた。会う段取りをしていたので仕方なく了解したが、管理のしかたがずさんではないか。(成婚料無し事業者)

### 成婚を強要された

- ・ 40才代の息子の為に結婚相手紹介サービスを2年前に契約。10日前に中国人女性と見合いしたばかりだが、1度しか会っていない相手との婚姻届を今すぐ出さないと駄目だと業者が婚姻届を持ってきて強引に押印を迫られた。(成婚料有り事業者)
- ・ 1年前入会した結婚相談所を通じて、国際結婚紹介業者と契約。渡航し女性と関係を持ったが成婚料を請求された。現地で女性に積極的に迫られ、その気になった。滞在期間3日の内に女性の実家にも挨拶に連れて行かれた。女性は結婚を希望しており私もその気がないわけではない。家族の反対もあり、気持ちが揺れている。結婚を希望しない場合でも、成婚料は支払わなければならないか。現地で訴えられると言われたが本当か。(成婚料有り事業者)

### 成婚料支払い後の婚約破棄

- ・ 結婚することが決まり成婚料を支払った。その後相手から結婚を辞めたいと言われた。支払い済みの成婚料を返して欲しい。結婚が決まり式を挙げないかわりに車を買って欲しいと言われ3百万の新車を購入し女性に預けていた。新車は返還されたが、結婚詐欺に遭ったのでは。(成婚料有り事業者)
- ・ 息子が国際結婚を紹介する業者と契約。中国人と結婚が決まったが私が反対し、式を3日前に取りやめた。返金可能か。中国への渡航費用や紹介料など高額料金を支払った。息子は返金を希望していない。(成婚料有り事業者)

#### 結婚後短期間での離婚要求

- ・ 地元結婚紹介所から他県の国際結婚紹介会社を紹介され、中国の女性と見合・結婚し日本に来て2ヶ月で行方不明になった。不審だ。(成婚料有り事業者)
- ・ 高額な費用を払ったのに、2ヶ月ほどで離婚になった。返金してほしい。(成婚料の有無不明)

#### 結婚相手のプロフィールが異なっていた

- ・ 結婚相談所で紹介された男性と結婚した後で、学歴や家族関係が紹介された内容と相違していることが判明し、離婚した。結婚相談所で知らされた内容は大学卒だったが実際には高校卒で、それ以外にも事実と相違していることが、結婚した後で判った。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚情報サービスを利用して結婚した。業者は借金のある人などの登録者はいないと言っていたのに夫に借金あり。騙された。結婚情報サービスに損害賠償を請求したい。(成婚料無し事業者)

#### 国際結婚の相手が来日しない・できない

- ・ 結婚紹介所に勧められ外国人女性との国際結婚をしたが入国管理局が女性の入国を不許可。返金して欲しい。(成婚料有り事業者)
- ・ 自宅まで女性を連れてくるという約束で国際結婚したが、いつまでも来ない。契約を解除したい。またここに至るまでの精神的苦痛や渡航時にかかった諸費用などの損害賠償および慰謝料の請求をしたい。(成婚料有り事業者)
- ・ 去年5月に業者の紹介でフィリピン女性と結婚した。250万払ったのに、いまだに女性が来ない。(成婚料の有無不明)

#### 紹介相手からの嫌がらせ

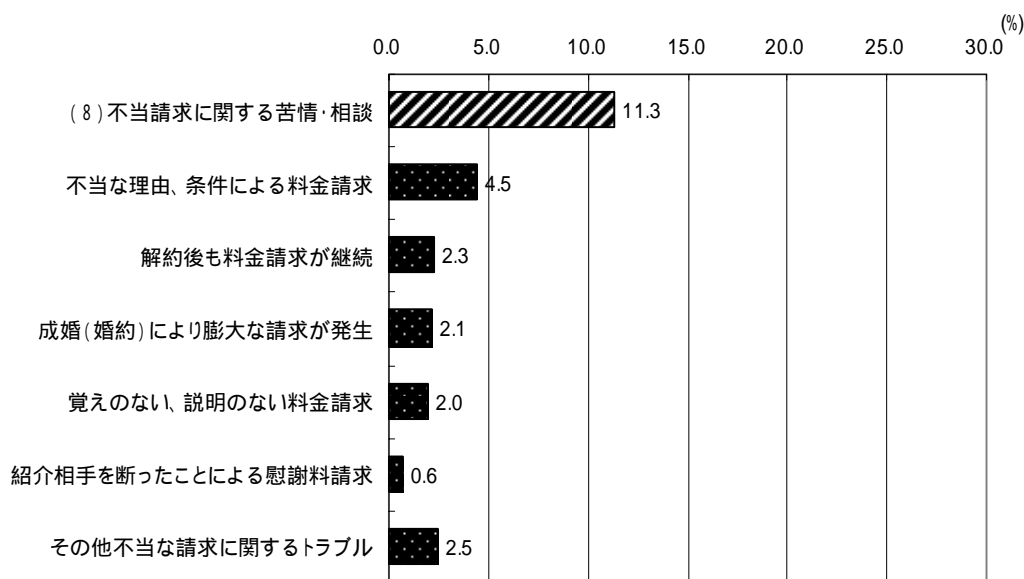
- ・ 付き合いを断った相手に脅された。紹介者に渡した個人情報の書類を返して欲しいが、電話しても出てくれず話が出来ない。紹介された相手と付き合っていたが、酔っばらって暴力を振るうことがあり、しばらく会わなかったところ、脅迫まがいの電話を度々してくる。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスで以前紹介された男性から不愉快なチェーンメールが届き、業者が信用できなくなったので解約したい。(成婚料無し事業者)
- ・ 以前、登録した結婚相談所から紹介された男性に乱暴された。別の人を紹介してもらうか返金してほしい。(成婚料の有無不明)

## ( 8 ) 不当請求に関する苦情・相談

### 全体の傾向

不当請求に関する苦情・相談については、全体のうち 11.3%を占めるが、小分類別の割合をみると、「不当な理由、条件による料金請求」が 152 件 ( 4.5% )、「解約後も料金請求が継続」が 78 件 ( 2.3% )、「成婚 ( 婚約 ) により膨大な請求が発生」が 73 件 ( 2.1% )、「覚えのない、説明のない料金請求」が 68 件 ( 2.0% ) となっている。

図表-32 苦情・相談の詳細 ( 小分類 ) ( n=3409 )

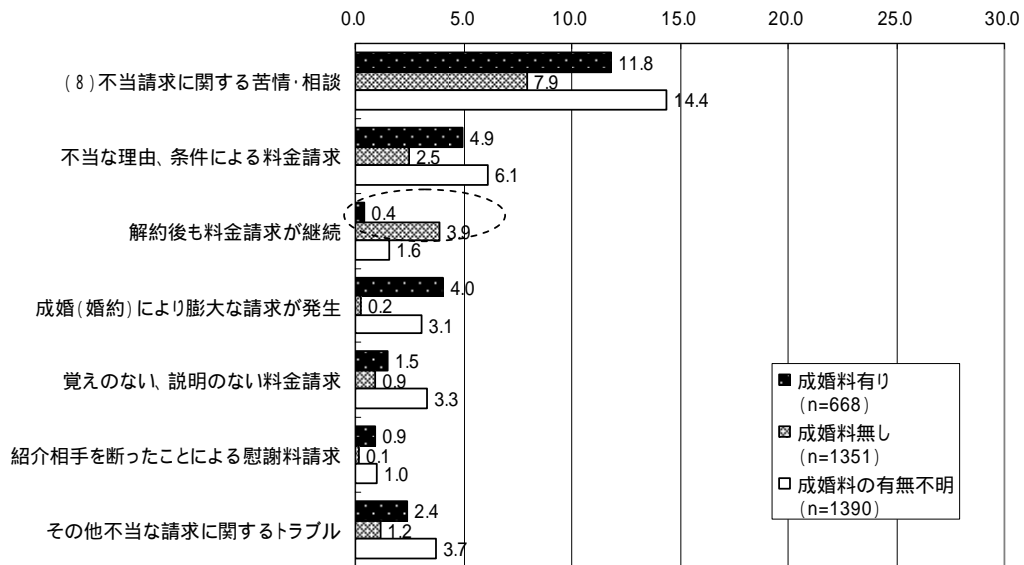


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) ( n=3409 )
( 8 ) 不当請求に関する苦情・相談	386	11.3
不当な理由、条件による料金請求	152	4.5
解約後も料金請求が継続	78	2.3
成婚 ( 婚約 ) により膨大な請求が発生	73	2.1
覚えのない、説明のない料金請求	68	2.0
紹介相手を断ったことによる慰謝料請求	22	0.6
その他不当な請求に関するトラブル	84	2.5

### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、全般的に成婚料有り事業者に対する苦情・相談が多い傾向があるが、特に「不当な理由、条件による料金請求」、「成婚 ( 婚約 ) により膨大な請求が発生」などが目立つ。一方、成婚料無し事業者では「解約後も料金請求が継続」の割合が高くなっている。

図表-33 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(8) 不当請求に関する苦情・相談	79	107	200
不当な理由、条件による料金請求	33	34	85
解約後も料金請求が継続	3	53	22
成婚(婚約)により膨大な請求が発生	27	3	43
覚えのない、説明のない料金請求	10	12	46
紹介相手を断ったことによる慰謝料請求	6	2	14
その他不当な請求に関するトラブル	16	16	52

苦情・相談の具体例

- 不当な理由、条件による料金請求
- ・ ネットで見つけた外国人とのお見合いサービスで契約にないお金を現地担当者から請求された。(成婚料有り事業者)
  - ・ 見合いをした相手が結婚の意思を明確にしていないのに成婚料を請求されている。結婚を申し込んでいるが、待ってくれと言われていた。その旨を事業者と話したら、そんなに親しいなら成婚料を支払えという。(成婚料有り事業者)
- 解約後も料金請求が継続
- ・ 業者から息子に執拗な勧誘があり契約。その後電話で解約したのに会費請求が止まない。(成婚料有り事業者)
  - ・ 結婚相手紹介サービスの業者を解約したのに、活動費の引き落としをなかなか止めなかったのが不満。3月にやめると電話したが、毎月5千円の活動費の引き落としが5月まで止まらなかった。(成婚料有り事業者)

#### 成婚（婚約）により膨大な請求が発生

- ・ 国際結婚の相談所と契約したが、成婚料110万円は高すぎないか。この業者にだまされているのではないか。契約書にはサインしている。自分は初婚だが、相手は再婚で子どもが2人いる。（成婚料有り事業者）
- ・ 入会金として14万円支払ったが、成婚料として63万円支払えとの書面が届いた。そのような高額な請求をするという説明は受けていない。支払わなければならないか。（成婚料有り事業者）

#### 覚えのない、説明のない料金請求

- ・ 2年前に入会した。急に通信費の請求があり納得できない。（成婚料有り事業者）
- ・ 中途解約清算として当初、説明のなかったヘアサロン、写真代実費として約4万円が計上され不満。パンフレットには入会の際の無料サービスと書かれており納得できない。（成婚料有り事業者）
- ・ 2ヶ月前に結婚紹介所の契約をしたが紹介者がいない場合は月数に含めない筈が解約時に料金請求された。中途の解約をしたら2か月分の料金で計算してあった。紹介者が居ない場合は月数に含めないと説明を受けていた。納得いかず払いたくない。（成婚料無し事業者）

#### 紹介相手を断ったことによる慰謝料請求

- ・ 結婚紹介サービスに入会し海外見合いで中国人女性と婚約をした。成婚料340万円、結婚をやめた場合は高額な慰謝料を請求されるという。結婚の約束もした。日本に帰り親戚に反対され、自分自身不安も生まれ結婚はやめたくなった。どうしたらいいか。（成婚料有り事業者）
- ・ インターネットで見つけた中国お見合いツアーに参加し婚姻契約をしたが家庭の事情で破談にしたところ高額な慰謝料を請求された。費用は2回分の旅費（1回目お見合い、2回目結婚式）結婚式代、結婚式の写真代、仲人料等195万円でその内100万円を支払った。業者は相手への慰謝料を含めて全額の支払いを要求してきたが高い様な気がする。妥当な金額かどうか知りたい。（成婚料有り事業者）

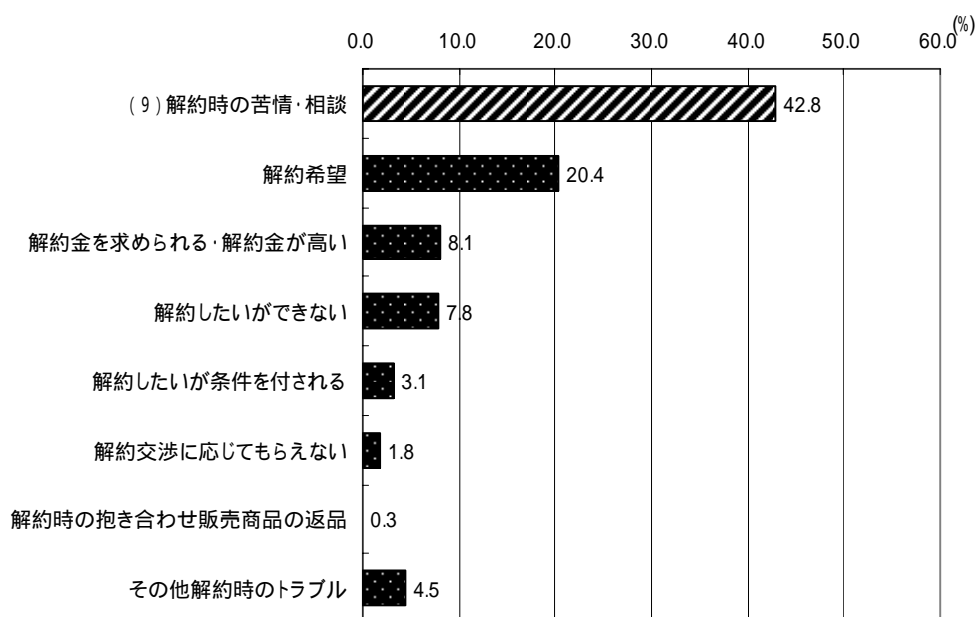
( 9 ) 解約時の苦情・相談

全体の傾向

解約時の苦情・相談については、全体のうち 42.8%と非常に高い割合を占めるが、小分類の割合をみると、「解約希望」が 694 件 (20.4%) と、事業者側の事前説明の不足もしくは消費者側の理解不足に起因する漠然とした不安が多くを占める。

続いて、「解約金を求められる・解約金が高い」が 276 件 (8.1%)、「解約したいができない」が 267 件 (7.8%)、「解約したいが条件を付される」が 107 件 (3.1%)、「解約交渉に応じてもらえない」が 63 件 (1.8%) となっている。

図表-34 苦情・相談の詳細 (小分類) (n=3409)

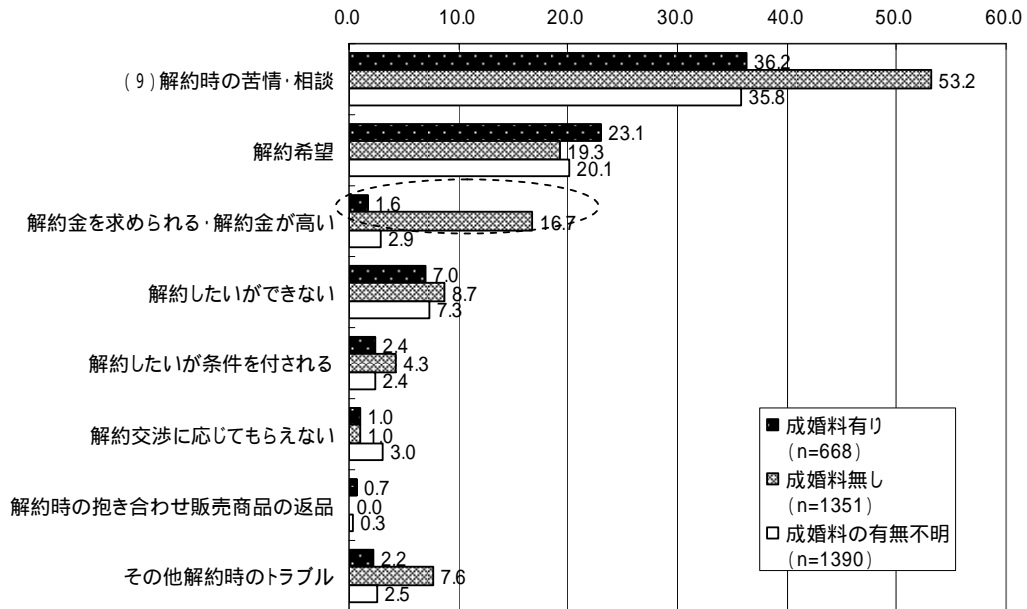


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) ( n=3409 )
( 9 ) 解約時の苦情・相談	1459	42.8
解約希望	694	20.4
解約金を求められる・解約金が高い	276	8.1
解約したいができない	267	7.8
解約したいが条件を付される	107	3.1
解約交渉に応じてもらえない	63	1.8
解約時の抱き合わせ販売商品の返品	9	0.3
その他解約時のトラブル	153	4.5

### 成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、成婚料無し事業者に対する苦情・相談が相対的にみても非常に多いことがわかる。特に成婚料無し事業者に対しては「解約金を求められる・解約金が高い」の割合が際だって高いことがわかる。

図表-35 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(9) 解約時の苦情・相談	242	719	498
解約希望（相談）	154	261	279
解約金を求められる・解約金が高い	11	225	40
解約したいができない	47	118	102
解約したいが条件を付される	16	58	33
解約交渉に応じてもらえない	7	14	42
解約時の抱き合わせ販売商品の返品	5	0	4
その他解約時のトラブル	15	103	35

### 苦情・相談の具体例

#### 解約希望

- ・ 結婚相談所に入会して3人と会ったが、いろいろな面で会の責任者のやり方に不信感を持ったので、退会したい。（成婚料有り事業者）
- ・ 紹介して欲しいと通知しても断れることが多く当初会えると言われていた人数の人に会えないし、会っても全て断られるので、中途解約したい。（成婚料無し事業者）
- ・ 結婚相手紹介の会社に入会したが、その後忙しくなり利用していないので解約したい。

気分的に落ち込んでいてそのときは契約してしまったが、後日就職し仕事が忙しくなったら必要を感じなくなった。(成婚料無し事業者)

#### 解約金を求められる・解約金が高い

- ・ 外国人も紹介するという結婚相手紹介サービスの契約をしたが連絡無く対応悪い。解約申し出たら高額な解約料を請求された。(成婚料有り事業者)
- ・ 退会を申し出たところ、感謝料2万円、写真掲載料等3万円、月会費4ヶ月分4万円かかるといわれた。こちらが退会するのに感謝料とは納得がいけない。(成婚料有り事業者)
- ・ 約款には解約料2万円等書いてあるがよく分からない。(成婚料無し事業者)
- ・ 結婚相談所に入会。思っていたようなサービスと違うので退会したいが解約料が払えない、継続するか迷っている。(成婚料無し事業者)
- ・ 登録して10日間ほど経つが仕事が忙しくて利用できない。解約を申出たが、10万円以上解約料がかかるという。紹介も6人されただけである。どうしてこんなに解約料がかかるのか。(成婚料無し事業者)
- ・ 中途解約を申し出たが、解約時支払額が不当に高額すぎる。登録料や月割のシステム運営料などの請求は納得できるが、実際に利用したのは1ヶ月強なのに情報提供料が全額請求されているのは納得できない。(成婚料無し事業者)

#### 解約したいができない

- ・ 知人に誘われ結婚相談所に入会し情報サービスの契約をしたが入会后一切の役務提供がないので解約を申し出たが断られた。知人と一緒に結婚相談所に出向き入会登録をし、結婚情報のサービスを契約したが、入会后3～4ヶ月間、一切何の連絡もない。役務提供がないまま、毎月信販会社に支払い続けているので2月か3月頃に解約を申し出たところ「出来ない」と言われた。対処方法を知りたい。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスに入会したが年金受給者で無職であるこの先支払いが不安であるため解約を申し入れたが拒否された。(成婚料無し事業者)
- ・ 解約を申し出たのに手続きをしてくれない。紹介された条件が自分の申し出とは違っており、イベント内容も不満があり、電話の対応も悪く解約を申し出た。了解されたのに手続きをしてくれない。クレジット会社も話は聞いているが書面がこないといっている。(成婚料無し事業者)

#### 解約したいが条件を付される

- ・ 30歳代の息子が結婚情報サービスを契約したが、紹介は少なく、若い人が少ないので解約したが、15000円請求されている。解約は認めたが、見合いキャンセル料と月会費を請求されている。(成婚料有り事業者)
- ・ 退会したいと連絡した所、会費を全部払ってくれないと退会できないと言われた。支払をストップしたい。(成婚料無し事業者)

#### 解約交渉に応じてもらえない

- ・ 「一緒にがんばってよい人を見つけましょう」といわれ、結婚相談所に入会したが、契約前と話が違って誠意が全く感じられず、詐欺のようであるので解約を申し出たが対応してくれない。電話にでないか、「一緒にがんばってよい人を見つけましょう」といわれる。(成婚料有り事業者)
- ・ 「フィリピン人と結婚したい」と希望し、登録料と通信料を支払った。書類はパンフ以外ろくにもらっていない。現地に行って紹介、もしくは日本でも紹介できると言っていたが、全く紹介はなかった。そうこうしているうちに、交際相手が見つかり、もう必要なくなったため、やめたいと告げたが、また連絡するといって切れた。(成婚料有り事業者)
- ・ 資料請求後に店に出向いたら、強引に契約させられた。翌日解約を伝えたら再契約を勧められ、断れず再契約したが、解約希望。担当者は自分を侮辱する言葉をつぎつぎ浴びせかけ、非常に不愉快な思いをした。店に再度解約を伝えたら、担当者しか対応しないとされたが、担当者とは話したくない。(成婚料無し事業者)
- ・ 1ヶ月に一度は女性と会える様にセットすると言われたのに、約束が守られないので解約したいと電話をした。次々と人が代わり引き止められる。次の日も電話で解約を申出たが解約書類がまだ届かない。やめることは出来ないのか。(成婚料無し事業者)

#### 解約時の抱き合わせ販売商品の返品

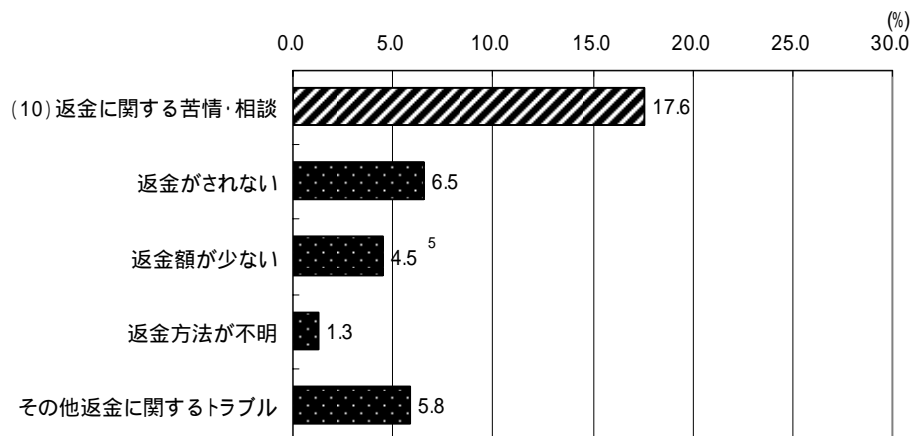
- ・ 入会金の代わりに、成婚時の結納のための真珠のネックレス等4点セットを契約するよう言われ契約。見合いを世話すると言ったが、1回紹介されただけでその後は、連絡しても取り合ってくれない。結婚相手が紹介されないので退会し、入会金代わりの真珠セットも解約したい。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚情報サービスの会員になってダイヤのネックレスを購入したが、会員をやめるので、ネックレス解約したい。ネックレスは、購入すれば月会費とお見合い料が無料になるので契約したものである。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚情報サービスに入会するに当たり、後で買い戻してくれるという事でダイヤの購入を求められた。入会するに当たり、約60万円のダイヤモンドをローンで買わされた。後で、買い戻してくれるという事だったが、ローンが終わるので、買い戻して欲しい。ちなみに、結婚情報サービスは全く、受けなかった。ローン契約書には、ダイヤモンド販売会社として、別の会社名がある。ダイヤの時価をネットで見たところ、12万ほどであり、詐欺かとも思う。(成婚料の有無不明)

(10) 返金に関する苦情・相談

全体の傾向

返金に関する苦情・相談については、全体のうち 17.6%を占めるが、小分類別の割合をみると、「返金がされない」が 222 件（6.5%）、「返金額が少ない」が 154 件（4.5%）、「返金方法が不明」が 44 件（1.3%）となっている。

図表-36 苦情・相談の詳細（小分類）(n=3409)

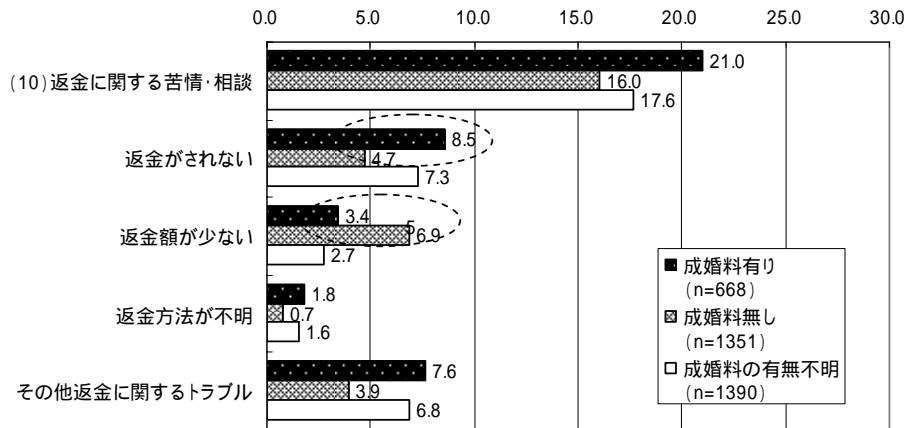


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(10) 返金に関する苦情・相談	601	17.6
返金がされない	222	6.5
返金額が少ない	154	4.5
返金方法が不明	44	1.3
その他返金に関するトラブル	199	5.8

成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、全体としては成婚料有り事業者に対する苦情・相談が多いが、小項目別の割合を見ると、成婚料有り事業者では「返金がされない」の割合が高い一方、成婚料無し事業者では「返金額が少ない」の割合が高いという、傾向の違いがある。

図表-37 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(10) 返金に関する苦情・相談	140	216	245
返金がされない	57	64	101
返金額が少ない	23	93	38
返金方法が不明	12	10	22
その他返金に関するトラブル	51	53	95

苦情・相談の具体例

返金がされない

- 雑誌を見て先月結婚相談所の契約をした。10日過ぎ解約の電話をして届いた退会届を足した。なかなか返金されない。(成婚料有り事業者)
- 結婚相談所の契約をしたが、結婚相手が見つかったので退会した。覚書に記載の返金がない。どうすればよいか。半年前に事業者の紹介を受けずに結婚した。退会し返金の請求をしたが、期日を引き延ばされ返金されない。(成婚料有り事業者)
- 息子が結婚相手紹介サービスの契約をし、1年間サービスを受けたが思わしくなく解約を申し出たが、一切返金できないと言われた。1年間に19回の紹介があり、何度か交際希望を出したが1度しか相手に会うことはできなかった。しかし1~2回の交際でこちらから断ったときは、店の担当者から相当な嫌味を言われたようだった。解約の申し出をしたが、クーリングオフ期間後は一切の返金は無いいわれ不審だ。(成婚料無し事業者)

返金額が少ない

- 1年間全く紹介がないため中途解約したが、精算返金に納得できない。全額前払いしたが、適当な登録者がいないと言われて1年が経過、全く紹介がないため解約を申し入れたところ、法律に基づいた計算として返金金額の提示があった。紹介がなかった

ことを考え合わせると、返金額に納得できない。(成婚料有り事業者)

- ・ 結婚が決まり解約を申し出た。解約の清算内容に不満。解約申し出が早いのに返金がわずか。業者は解約をうけつけたが精算内容が良くわからない。サービス提供中止日付も話と違う。(成婚料無し事業者)
- ・ 7ヶ月ほどで、紹介された約55人のうち2人は実際に会ったが、後の約50人は全て断られた。解約を申し入れたら、契約金額約40万円に対して、返金額は約4万円と言われた。2年契約で、7ヶ月しか経ってないのに、返金額が少ないのではないか。(成婚料無し事業者)
- ・ 約35万円で契約し、2ヵ月で退会を申し出たところ、登録料3万円、システム運営料3万円余り、会員の情報提供料20万円、中途解約違約金2万円で 計28万円余りの中途解約料金がかかり、返金は7万円程度しかない。特に情報提供料については聞いておらず、納得できない。(成婚料無し事業者)

#### 返金方法が不明

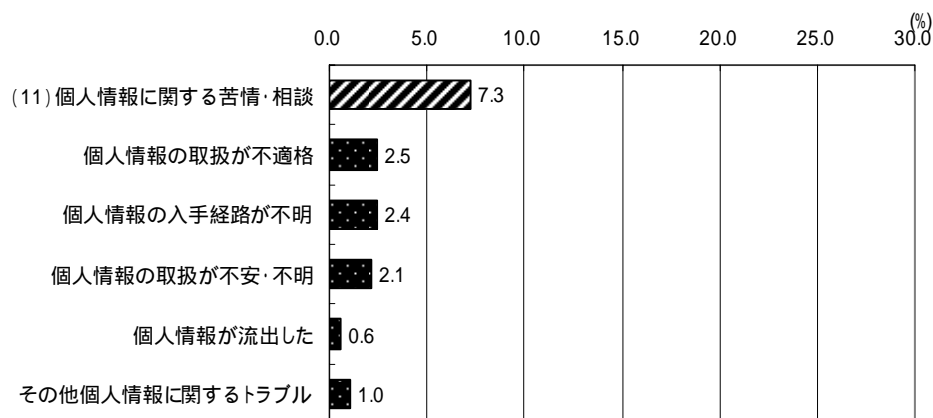
- ・ 結婚相手紹介サービスでサービス内容に不満が募り中途解約を申し入れたが解約料の計算方法・支払い時期に不満がある。(成婚料有り事業者)
- ・ 8ヶ月前に結婚相手紹介サービスに入会し、2ヶ月前に解約した。解約、返戻金については納得しているが、どのように戻ってくるのか説明がなくわからない。(成婚料無し事業者)
- ・ 入会している結婚紹介サービスのイベントに申込んだが、ケガで参加不能になった。申込みのキャンセルをし、返金してほしいができるのか。(成婚料無し事業者)

(11) 個人情報に関する苦情・相談

全体の傾向

個人情報に関する苦情・相談については、全体のうち 7.3%を占めるが、小分類別の割合をみると、「個人情報の取扱いが不適格」が 84 件 (2.5%)、「個人情報の入手経路が不明」が 82 件 (2.4%)、「個人情報の取扱いが不安・不明」が 73 件 (2.1%)、「個人情報が流出した」が 20 件 (0.6%) となっている。

図表-38 苦情・相談の詳細 (小分類) (n=3409)

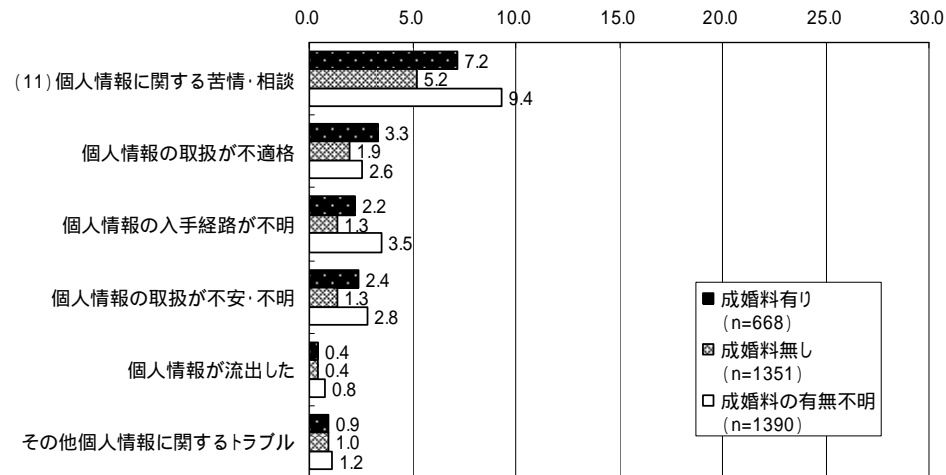


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
<b>(11) 個人情報に関する苦情・相談</b>	<b>248</b>	<b>7.3</b>
個人情報の取扱いが不適格	84	2.5
個人情報の入手経路が不明	82	2.4
個人情報の取扱いが不安・不明	73	2.1
個人情報が流出した	20	0.6
その他個人情報に関するトラブル	35	1.0

成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、合計では成婚料有り事業者においてその割合が若干高い。小分類別の割合をみても、相対的にみて、成婚料有り事業者における割合が若干高くなっている。

図表-39 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(11) 個人情報に関する苦情・相談	48	70	130
個人情報の取扱が不適格	22	26	36
個人情報の入手経路が不明	15	18	49
個人情報の取扱が不安・不明	16	18	39
個人情報が流出した	3	6	11
その他個人情報に関するトラブル	6	13	16

苦情・相談の具体例

個人情報の取扱が不適格

- ・ 2ヶ月前に結婚相手紹介サービスを退会した。成婚はしていないが、紹介カタログに掲載された自分の写真とプロフィールには「成婚」というスタンプが押されており、情報も削除されていない。成婚していないのに「成婚」のスタンプを押すのは事実でないし、自分の情報が消去されないのは問題ではないか。(成婚料有り事業者)
- ・ インターネットで相手を選び相手が了解すればお見合いに進むと説明されたが、一度も見合いに至っていない。ネット情報は1社だけの情報ではなく、何社も共有の情報で、自分の個人情報や写真が、ネット上に流れているのが不安だ。(成婚料有り事業者)
- ・ クーリングオフ通知を出したら既払金は返してくれたが渡した契約書類の返還を拒否された。返して貰いたい。今後個人情報を使わないと署名捺印した文書を送るように申出たがそれも拒否された。どうにかならないか。(成婚料無し事業者)

個人情報の入手経路が不明

- ・ 結婚相談所サイト会員登録料未納のため、至急連絡するようとのハガキが届いた。連絡しない場合は民事訴訟の手続きをするというハガキが届いた。利用した覚えは全

くない。個人情報はどこから漏れたのだろうか。(成婚料有り事業者)

- ・ 全く覚えのない仲人斡旋のようなところから請求ハガキが届いた。どうしたらよいか。以前ネットでこういった関連の情報を得た覚えはあるが、登録などはない。そのときに使用していたアドレスがあるのでそこからもれたのかも知れない。放置しようと思うが不安なので相談した。(成婚料有り事業者)
- ・ 自分宛に結婚相手紹介会社から封書が来た。問い合わせをしたこともない。自分は既婚者だ。会社は存在していることは確認したが、どうして自分に来たのかわからない。対処法は。(成婚料無し事業者)

#### 個人情報の取扱が不安・不明

- ・ 結婚相談所に入会し、戸籍謄本と住民票の提出をしたが、悪用されないか心配だ。当該業者の苦情は入っていないか。(成婚料有り事業者)
- ・ チラシで見た結婚相談所に申込み戸籍謄本を渡したが、信用できる業者かどうか知りたい。独身である証明と言われ戸籍謄本と住民票を渡した後で不安になった。個人情報取り扱い指針などの書面は一切貰っていない。(成婚料有り事業者)
- ・ ネットのお見合いサイトに登録をしたが、個人情報漏洩が心配なので、登録情報を削除したいが、方法がわからない。(成婚料無し事業者)
- ・ 結婚相手紹介の契約の約20日後に、結婚相談の登録して事務手数料未払いと覚えのない会社から請求。情報が漏れていないか不安。(成婚料無し事業者)

#### 個人情報が流出した

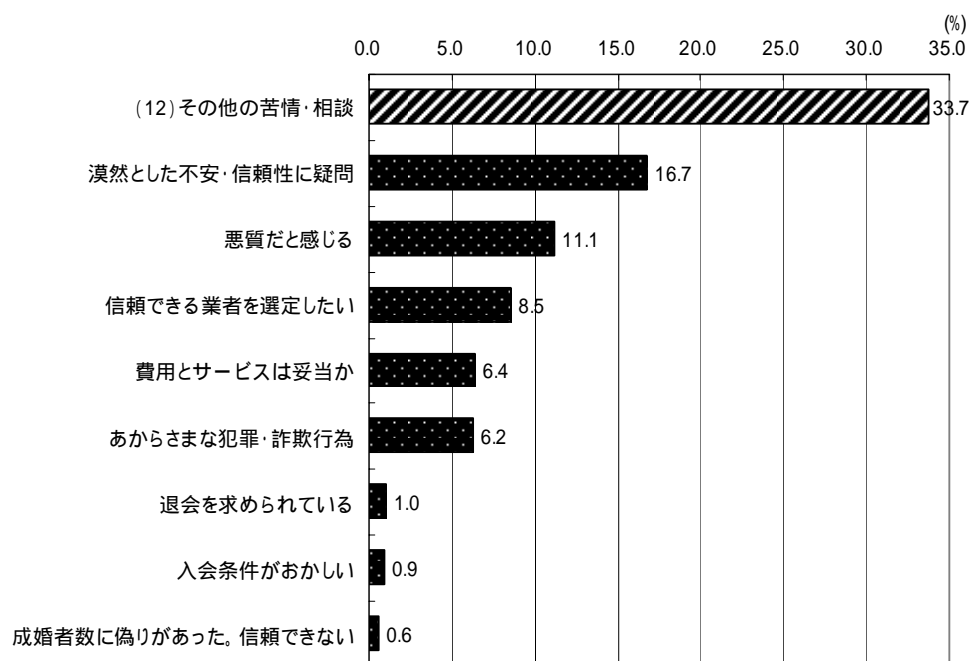
- ・ 結婚紹介所と契約し成婚退会した。そのことは友達にも内緒にしていたのに、紹介所がDMを送ったために知られてしまった。勧誘のDMに自分のことが書かれていたらしい。勝手に自分の情報が使われ、業者に苦情を言うと、すみませんと謝るばかりである。法的に何かいえることはないか。(成婚料有り事業者)
- ・ 両親に、本人に無断で契約するよう勧めた結婚相談所。個人情報が持ち出され不満。両親が結婚相談所に入会していた。自分の卒業証明書を取り寄せようとしたので気づき、問いただし、無断で自分の相談をしていた事がわかった。戸籍謄本を提出し、職業など個人情報が会員向けに公表されていて、不満。(成婚料有り事業者)
- ・ 事業者より情報が漏れたようで、個人的にメールが届いた。他の個人情報は大丈夫だろうか。心配。(成婚料無し事業者)

(12) その他の苦情・相談

全体の傾向

その他の苦情・相談については、全体のうち 33.7%を占めるが、小分類別の割合をみると、「漠然とした不安・信頼性に疑問」が571件(16.7%)、「悪質だと感じる」が380件(11.1%)、「信頼できる業者を選定したい」が291件(8.5%)となっている。

図表-40 苦情・相談の詳細(小分類)(n=3409)

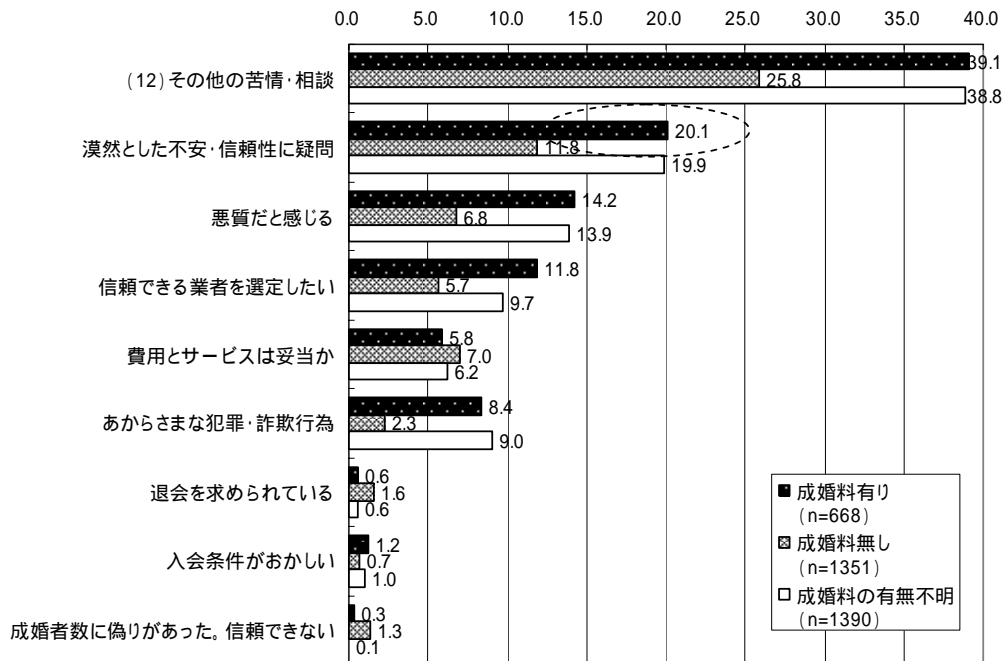


	苦情・相談 件数	全体に占める 割合 (%) (n=3409)
(12)その他の苦情・相談	1150	33.7
漠然とした不安・信頼性に疑問	571	16.7
悪質だと感じる	380	11.1
信頼できる業者を選定したい	291	8.5
費用とサービスは妥当か	219	6.4
あからさまな犯罪・詐欺行為	212	6.2
退会を求められている	34	1.0
入会条件がおかしい	31	0.9
成婚者数に偽りがあった。信頼できない	21	0.6

成婚料の有無別の傾向

成婚料の有無別にその傾向をみると、全体では、成婚料有り事業者において苦情・相談の発生頻度が高いことがわかる。特に「漠然とした不安・信頼性に疑問」では相対的に見ても非常に高い割合を示しており、「信頼できる業者を選定したい」、「悪質だと感じる」、「あからさまな犯罪・詐欺行為」などでも同様の傾向がみられる。

図表-41 苦情・相談の詳細（小分類）（成婚料の有無別）



	成婚料有り (n=668)	成婚料無し (n=1351)	成婚料の有無不明 (n=1390)
(12) その他の苦情・相談	261	349	540
漠然とした不安・信頼性に疑問	134	160	277
悪質だと感じる	95	92	193
信頼できる業者を選定したい	79	77	135
費用とサービスは妥当か	39	94	86
あからさまな犯罪・詐欺行為	56	31	125
退会を求められている	4	22	8
入会条件がおかしい	8	9	14
成婚者数に偽りがあった。信頼できない	2	18	1

苦情・相談の具体例

漠然とした不安・信頼性に疑問

- ・ 息子と娘の結婚相手を紹介すると業者からタイミングよく電話があり、依頼する気持ちがあったが契約書を読むにつけ不安になった。年齢や名前を記した書類は先に渡したが、このまま契約をして良いのかわからなくなった。(成婚料有り事業者)
- ・ 自分では吟味して結婚相談所と契約、納得のつもりだったがネット書込み情報を見たら悪評が多く心配になった。信用できるか。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚紹介サービスの契約をしようと思うが、この会社の信用性、契約上の留意点を知りたい。(成婚料無し事業者)

- ・ 別居している息子がネットを見て、結婚紹介サービス会社に資料請求。当該業者の信用性を知りたい。(成婚料無し事業者)

#### 悪質だと感じる

- ・ 知人にうまい仕事があると誘われ、説明会に行った。結婚紹介サービス会員登録とビジネス契約を行ったがねずみ講のようで解約したい。紹介者に迷惑を掛けるような不安を感じた。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介業者と契約し一生涯サポートすると聞いたのに先日紹介を頼んだら期限切れだと言われた。納得できないし、悪質だと感じる。(成婚料無し事業者)
- ・ 相手から2回メールが来て終わった。納得できない。こうした被害にあっている人が沢山いる。情報として話を聞いてもらえば良い。(成婚料無し事業者)

#### 信頼できる業者を選定したい

- ・ 新聞で、結婚相手紹介サービスをしている会社の広告を見た。この会社は信用できるか。苦情などはないのか教えて欲しい。一般的にこのような会社は高額な料金を取られると聞いているので非常に不安である。どのようなことに注意して契約をしたらいいか。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスを探している。ある業者に決めようと迷っているが、信用できる場所か知りたい。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手紹介サービスを検討中。ネットで見た業者、50万円と高額費用かかる。信用できる業者か。いろいろな情報をネットで検索している。(成婚料無し事業者)
- ・ 新聞広告を見て結婚相手紹介サービス業者に電話で問い合わせた。入会金が高額。全国チェーンで情報が豊富という。業者の信用性は。(成婚料無し事業者)

#### 費用とサービスは妥当か

- ・ 息子の為に結婚相手紹介サービスを利用しようと思う。利用する際の注意点を知りたい。雑誌広告に載っていた業者に出かけてみると入会金29万円で1年契約であった。選ばなければ何人でも会えますと説明を聞き、資料を貰ってきたが契約を急がせられ、入会をためらった。高額でもあるので、一般的な注意点はありますか。(成婚料有り事業者)
- ・ ネットで結婚相手紹介業者を調べ来社し契約。2年分前払いと解約の場合3ヶ月後の返金額が半分以下との内容に疑問。これは妥当なのか。(成婚料無し事業者)
- ・ 結婚相談所に登録しようと思うが、高額でどんなサービスが提供されるか心配。なにか情報はないか。(成婚料無し事業者)

#### 退会を求められている

- ・ 相手の情報に間違いが多く、運営者も信用できない。我慢して継続していたが「あなたの性格が悪い」と暴言をはかれた。今月分の会費返却するから辞めてくれと言われ喧嘩になった。謝らせた。謝らせたい。(成婚料有り事業者)
- ・ お見合いした男性会員の誹謗中傷で除名された。支払った会費などを返金してほしい。一度お見合いをしてその後一度会ったが断ったら、相手がストーカー行為をした。警

察に相談して相手に注意してもらったが、相手が怨みに思ったのか、相談所に自分のことを誹謗中傷してきた。業者が一方的に相手の言う事だけを信じ、自分の釈明は無視され自分だけ除名された。(成婚料有り事業者)

- ・ 1年前に結婚相手紹介サービスに入会。2年目からの再契約を一方的に断られた。納得できない。希望条件が厳しすぎて紹介できる相手が少ないのならば条件をゆるくするといっても、とにかく再契約拒否というのみ。納得できない。(成婚料無し事業者)
- ・ 結婚紹介サービスに加入していたが、成約まで無料で更新できると聞いていたが、延長しないと急に言われた。出来れば続けたい。延長を一回したが、その後はクレームが多いので延長出来ないといわれた。話しが違う。納得できないので延長してもらいたい。(成婚料無し事業者)

#### 入会条件がおかしい

- ・ 結婚相手紹介サービスの入会がエンゲージリングを買うことが条件になっている。5年間の活動費用が無料になるが信用できるか。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相談所のお見合いパーティに出かけた手際が悪かったので業者に苦情を言った。その後入会したいと言ったが断られた。業者に態度が悪い、思いやりがないなどと言われ、入会したいのであれば一筆書くように言われた。人権侵害ではないか。(成婚料有り事業者)
- ・ 結婚相手を探すために同一の事業者に2度目の登録を申し込んだら入会を拒否された。失礼な対応が重なった挙げ句に「希望相手を人数的に紹介できない」「会社としての判断」との事で拒否された。納得できない。(成婚料無し事業者)
- ・ 戸籍謄本までも必要というので不安。この業者に苦情はないか。(成婚料無し事業者)

#### 成婚者数に偽りがあった。信頼できない

- ・ 息子のために結婚情報サービスを契約しようと店に行ったが100%の成婚率などとの説明をされ不審感がわいた。(成婚料有り事業者)
- ・ 会員契約している業者が公正取引委員会から不当表示で排除命令を受けていると聞いた。この理由で解約可能か。(成婚料無し事業者)

## ・分析結果のまとめと認証ガイドライン策定にあたっての示唆

### 1. 分析結果のまとめ

これまでの分析の結果、顧客との接触の開始の段階から、サービス提供の終了まで、様々な場面で苦情・相談が発生していることが明らかとなった。特に、苦情・相談件数の多い項目は、以下のとおりである。

契約締結までの段階では、勧誘が強引、本意でない契約締結など勧誘に関する事、虚偽説明による契約など説明に関する事、契約書の不備・不交付などの契約書に関する事となっている。

契約締結後については、クーリングオフ、中途解約など解約に関する事、解約金が高い、返金額が少ないなど中途解約時の精算に関する事、サービスが提供されない、紹介相手が希望に合わないなどのサービス内容に関する事、事業者の対応が悪いなど事業者に関する事、事業者に対する不安や悪質性など事業者の信頼性に関する事、が多く見られる。このなかで、の解約に関する苦情・相談のうち、クーリングオフに関するものについては、単なる問い合わせが多く含まれている可能性が高い。また、消費者が、の解約に関する苦情・相談やの事業者の信頼性に関する苦情・相談を行った背景はP I O - N E T情報からは必ずしも明らかでない場合も多く、その背景についてさらに分析する必要がある。

### 2. 成婚料の有無による苦情・相談内容の違い

成婚料の有無による苦情・相談内容の違いをそれぞれの苦情・相談全体に占める比率をみると、成婚料あり事業者が成婚料無し事業者に比べて比率が高い苦情・相談は、契約していないのに請求が発生、契約を渡してもらえない、サービスが提供されない、事業者の対応が悪い、返金されない、漠然とした不安・信頼性に関する疑問などである。他方で、成婚料無し事業者が成婚料有り事業者に比べて比率が高い苦情・相談は、本意でない契約締結・強制登録、クーリングオフ希望、相手から断られる、解約後も料金請求が継続、解約金を求められる・解約金が高い、返金額が少ないなどである。

ただし、成婚料の有無で苦情・相談内容に相対的な差があるものの、両事業者ともに相当の数の苦情・相談件数が発生しており、認証基準のガイドラインを策定するに当たっては、苦情・相談内容の面からは必ずしも両者を区別して扱う必要があるかどうかについては、明確な示唆は得られなかった。

### 3. 認証ガイドライン策定にあたっての示唆

結婚相談業・結婚情報サービス業の信頼性の向上を図る観点から認証ガイドラインを策定するに当たっては、今回の分析結果を踏まえつつ、第三者認証制度の対象範囲を明確にした上で具体的な認証基準とする必要がある。この報告書ではP I O - N E T情報に登録された苦情・相談内容を分析したが、この分析のみではこれらの苦情・相談の発生原因と

なった事業者の活動等まで十分に明らかにすることはできなかった。これらの苦情・相談の中には、その発生原因を事業者のビジネスモデルや事業の管理体制等にまで遡り明らかにし、その問題点について認証基準に盛り込むことが適当なものもある。なお、苦情・相談の発生率が著しく低い事業者の取組について、ベストプラクティスとしてとりまとめる等他の事業者の参考としうるようにすることも有益である。