

2016年4月27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 大阪府中央区石町一丁目1番1号  
天満橋千代田ビル  
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

## 申入れ（その4）兼お問い合わせ（その4）

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、2016年2月26日付「お問い合わせ兼回答書」を送付したところ、貴社より同年3月27日に「回答」を件名とするFAX（以下、「貴社文書」といいます。）を受領しました。そして、貴社文書によれば、貴社は貴社文書添付の契約書（以下、「本件契約書」といいます。）のプラン（リワードコース）にサービスを統一されました。また、当団体のお問い合わせに対する回答はいただけませんでした。

当団体においては貴社文書添付の契約書の内容を検討しましたが、消費者利益の保護の観点からなお問題点があります。そこで、貴社に対し、下記のとおり【申入れ】をするとともに、契約書の内容について引き続き【お問い合わせ】をさせていただきます。

つきましては、下記の質問事項に対する貴社のお答えを、2016年6月3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。

なお、この文書及び文書に対する回答は、引き続き公開の対象となっておりますので、予めご了承ください。

記

## 【申入れ】

### 1 申入れの趣旨

本件契約書第17条第4号・5号及び20条、第21条の削除を求めます。

#### 第17条（中断、中止）

当社は、以下に該当すると判断した場合、サービスを一時的に中断し又は恒久的に中止する場合があります。この場合、原則として事前に告知しますが、緊急の場合には告知なしに行うことがあります。これにより会員に損害が発生した場合、当社の故意または重大過失による場合を除き当社は一切責任を負わないものとします。

(4)行政その他よりサービス又は運営を禁じられたと場合

(5)その他、当社がサービスの一時的中断を必要と判断した場合

#### 第20条（免責事項）

当社は、以下の事項につき、その責任を負いません。

(1)当社の責に帰さない事由により生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害、逸失利益を含む間接損害については、当社は賠償責任を負わないものとします。

(2)当社が会員に提供するデータについて、その完全性、正確性、適法性、有用性等に関して、責任を負いません。常にプロフィールの記載事項を証明・保証するものではありません。

(3)当社の故意または重過失以外の事由により会員情報が消失し、又は他社により改ざんされた場合、当社は、技術的に可能な範囲で情報の復旧に努めるものとし、この消失又は改ざんにより生じた一切の損害の賠償義務を免れるものとします。

(4)当社の故意または重過失以外の事由によりシステムの利用を通じて会員のパーソナルコンピュータ等にウイルスが侵入し損害が生じた場合、当社はその一切の責任を負いません。

(5)当社の故意または重過失以外の事由により、サービス利用に起因して生じた会員間の紛争、会員間の個々の紛争、事故又は被害について、当社は一切の責任を負いません。

(6)当社は、本契約に基づく会員によるサービス利用に関連して当社

が会員に対し損害賠償責任を負う場合、当社の故意または重過失に起因する場合を除くいかなる場合も、損害賠償の範囲は、当該会員に現実に発生した通常損害の範囲に限られるものとし、かつ、その総額は、当該損害が生じた日が属する月に当社が当該会員から受領すべき料金にこれに対応する消費税等相当額を加算した額の範囲を超えないものとします。

## 第21条（可分性）

本契約の条項の一部に無効な部分があったとしても、その無効はほかの条項の有効性に影響を与えません。

## 2 申入れの理由

### (1) 本件契約書第17条4号5号について

本件契約書第17条は貴社がサービスを中断、中止する場合を定めておりますが、貴社に故意又は重過失がある場合にのみ、貴社が責任を負う旨規定されています。そして、同条第4号及び第5号に該当する場合とは、貴社に債務不履行があった場合にほかならず、とすれば債務不履行について貴社に通常の過失があった場合にも貴社は一切の責任を負わないこととなります。

このような条項は事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する契約を無効とした消費者契約法第8条1項1号に該当します。

したがって、本件契約書第17条4号及び5号は消費者契約法第8条1項1号に該当しますので、同条項の削除を求めます。

### (2) 本件契約書第20条について

本件契約書第20条のタイトルが「免責事項」とされていることから明らかなように、同条は貴社の責任について規定されております。

まず、第1号はいかなる場合においても貴社が負う損害賠償額が制限されることになっており、第2号はいかなる場合においても貴社が責任を負わない旨規定されております。そして、第3号乃至第6号は、貴社に故意又は重過失がある場合にのみ、貴社が責任を負う旨規定されています。

しかし、第1号については、例えば貴社が債務不履行を行った場合などは、貴社の債務不履行と相当因果関係がある損害が損害

賠償額となり、本件契約書第20条第1項で定めるように制限されるものではありません。かかる条項は、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に該当します。

また、第2号以下については、貴社が責任を負う場合とは故意又は重過失に限られており、通常の過失がある場合には貴社は一切の責任を負わないこととなります（第2号については故意があったとしても貴社は一切責任を負わないこととなります。）。このような各号は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する契約を無効とした消費者契約法第8条1項1号に該当します。

したがって、本件契約書第20条の各号はいずれも消費者契約法第10条或いは第8条1項1号に該当しますので、削除を求めます。

### **(3) 本件契約書第21条について**

本件契約書第21条は「可分性」と題し、仮に本件契約書の条項に無効な部分があったとしても、その他の条項については有効である旨定められております。このような条項はいわゆる「サルベージ条項」と言われるもので、強行法規によって禁じられない限り、事業者の権利を拡張し、義務を免れることを消費者に要求するものであり、結果として消費者契約法第10条の適用を可能な限り排除する性質を有するものです。この条項によってたとえ問題のある条項や無効条項であっても、そのリスクを消費者に転嫁することによって、貴社はその有利性を確保することが可能になることから、当団体としては問題だと考えています。そこで、かかる条項についても削除を求めます。

## **【お問い合わせ】**

- 1 本件契約書第1条には、貴社の会員となる前提として、本件契約書のほかに「結婚相手紹介サービス概要書面（重要事項説明書）」と「会員規約（入会申込契約書別紙）」の内容を理解することが求められております。ところが、貴社から送信されたFAXには、この「結婚相手紹介サービス概要書面（重要事項説明書）」と「会員

規約（入会申込契約書別紙）」が添付されておられません。当然、これらの書面についても消費者に交付される以上、本契約所の内容が正確に反映されているかが問題となります。「結婚相手紹介サービス概要書面（重要事項説明書）」と「会員規約（入会申込契約書別紙）」の写しをご送付ください。

- 2 当団体が把握している貴社の直近のチラシには、入会時費用・月会費・成婚料はそれぞれ費用が掛かる旨の記載がありますが、オプションについては「別途料金不要」との記載があり、上記3つの項目以外の費用は掛からないかのような記載になっています。

しかし、本件契約書第4条には、入会金・登録料・成婚料のほかに「(3)活動サポート費」・「(5)お見合い料」・「(7)上記以外の料金」が掛かるかのような記載があります。

そこで、「(3)活動サポート費」・「(5)お見合い料」・「(7)上記以外の料金」の3つの料金について、当該料金を収受する際に貴社が行う行為の内容、料金額、それを収受する根拠をお答えください。

- 3 本件契約書第4条「(7)上記以外の料金」は、「別枠又は第1条に記載の書面に定める通り」とありますが、「別枠」も「第1条に記載の書面」もいずれも明らかにされておられません。そこで、この2つの項目の内容を明らかにするよう求めます。書面である場合はその書面の写しをご送付ください。

- 4 貴社文書によれば、「プランを統一するように」なったにもかかわらず、本件契約書の「サービス料金等の表は、コース名や各料金、中途解約時返金の「有・無」のチェックが手書きになっています。プランが統一されているのであれば、あらかじめ印刷されていてしかるべきだと思われませんが、あえて手書きにされている理由をお答えください。

- 5 本件契約書第8条は「中途解約」について定められているところ、中途解約についての精算方法については同条第2項に定められています。もっとも、同条項の規定の仕方では、具体的な計算方法が消費者にとってわかりにくいものと言えます。そこで、以下の場合における精算方法についてお答えください。

(1) 2015年1月31日に、登録料・入会金・月会費5か月分を

支払って会員契約を締結した会員が、3か月後の同年4月30日に同契約を中途解約した場合、会員に返金される具体的な金額を、計算式とともにお答えください。

- (2) 上記(1)と同様、2015年1月31日に、登録料・入会金・月会費5か月分を支払って会員契約を締結した会員が、その後、お見合いも成婚も1度も決まることなく（すなわち、見合料や成婚料が一切発生しないうちに）、同年4月30日に同契約を中途解約した場合、会員に返金される具体的な金額を計算式とともにお答えください。

以上