

インターネットの広告を見て、結婚相手紹介サービスの店舗に出向いた。担当者から「当社以外の同業社のネットワークからも、希望条件に合う相手を紹介できる」と言われ、登録期間1年間、毎月5人にお見合い申請ができるコースに申し込み、入会費や登録料など28万円を支払った。しかし3か月経過しても一度もお見合いができず、4か月目に解約を申し出たが「返金はない」と言われた。（30歳代女性）

結婚相手紹介サービスは、サービス提供期間が2か月を超え、支払額が5万円を超えるものであれば、特定商取引法（特商法）で定める「特定継続的役務提供」の対象となります。

事例の場合は、事業者が勧誘時に相談者に対して「希望条件に合う相手を紹介できる」と告げているにもかかわらず、一度もお見合いができていません。これは事業者が事実と異なる説明、「不実告知」をした可能性もあります。特商法では勧誘時の不実告知は禁止されており、事業者の不実告知により、消費者が間違った理解や解釈をして契約した場合には、契約を取り消せる場合があります。

また、サービス提供期間内であれば中途解約が可能で、事業者は未提供のサービス代金から手数料や必要経費などを差し引いた残金を、返金しなければなりません。解約金の精算方法については、契約時に交付される概要書面と契約書面の双方に記載することが義務付けられています。中途解約を検討する際には、契約書などに記載されている規定内容を確認しましょう。

なお、「中途解約の際に一切返金しない」といった、一方的に消費者が不利となるような規定は、消費者契約法にも違反する可能性があります。仮に消費者が合意の署名をしていたとしても、特商法の規定に従った精算方法による解約ができる場合があります。

困った時には、お住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。