

平成 29 年 2 月 8 日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
理事長 山崎省吾 様

株会会社リープ
広島市中区十日市町 2-8-28
専務取締役 西川和宏



質問書に関する回答

平成 29 年 1 月 11 日付にて、貴法人よりいただいた「申入書」に関しまして、以下の通りご回答申し上げます。

記

第 1 項に関して

1 について

弊社神戸店では新聞広告および雑誌広告への体験お見合いの告知は平成 29 年 2 月 10 日より取りやめることにします。

2・(1) について

お見合いの成立という表現については、貴法人が指摘されたお見合い後の交際が成立したと語釈をする方はこれまでありませんでしたが、誤認を避けるために「お見合いの成立」という表現を、「お見合いをすることが決まった段階（お見合い成立）」という表記に変更します。

2・(2) について

体験入会において、お見合い料、月会費、写真撮影などの費用が発生することはありません。しかし、利用者への誤認を受ける表記と指摘されていますので、パンフレットからは削除いたします。

3 について

弊社の体験入会については、特商法の適応外のコースであると認識しております。体験入会に関する原価の算出は非常に難しく、ご相談からプロフィール作成、写真撮影、紹介システムへの登録、お相手選び等、時間換算すれば 3 万円では収まりませんが、体験入会へ登録後、利用者から正当な解約の申し出があれば対応しております。

第2項に関して

1について

弊社の体験お見合いについては、システムをご利用される方へのリスクヘッジを含んだコースだと考えています。最初から正会員コースでご登録いただいた場合、お見合いが決まらなかった時点で解約の可能性が高くなりますが、体験お見合いではお見合いを実施し、お互いが交際希望となった場合に正会員への登録をしていただきます。お見合いをすることが出来るかどうかについては、実際にお相手に申込みをしてみて初めてわかる事です。

弊社では体験お見合いを通じてシステムを体験していただき、本人が納得した上で正会員に登録していただくことで、登録をしたが思うような結果がでないといった状況をできるだけ回避したいという利用者目線の事業スキームを図ることが必要だと考えています。実際に体験お見合いを導入してからクーリングオフは減少しました。しかし、貴法人よりおとり広告に該当するとの指摘を受けたことに関して非常に残念ではありますが、弊社神戸店では平成29年2月10日より体験お見合いについての広告表記を取り止めにします。

2について

婚活においてお見合いすることが決まる（お見合いの成立）ことは一番大事なことであり、また一番価値のある事だと考えています。お見合いが決まらなければ婚活は前には進みません。また、お見合いが決まった（お見合いが成立）時点で、お見合いができる状態にあります。これはお見合いを申し入れたお相手の意思で成立するものです。この事は弊社へ来店されるお客様は誤認することなく、「お見合いをすることが決まる事＝お見合いの成立」に対して理解していただいていると思います。

先にも述べたように、体験お見合いや体験入会コースの目的は、結婚相談所で婚活することへの差違を減らすことです。未来の目標への期待感が、同時に不安感を生み出したりしています。これまで他社の婚活で思うような成果が出なかった方や初めて婚活をする方にとっては、いきなり正会員コースに登録して、自分の思うようなお相手に出会えるかどうか心配という声も多くありました。何か不安感を感じる時は、何かを期待している時だったりします。そのような利用者の気持ちを踏まえ、弊社の紹介システムの可用性、実用性を最長で3カ月間体験し、納得した上で会員登録していただくための体験コースを作りました。しかし、貴法人より体験入会のシステムについて、実際にお見合いができるかのような表記になっているとの指摘（不実告知）がありましたので、「お見合いをすることが決まった場合（お見合いの成立）には正会員への登録が必要」と理解しやすい表現に変更します。

3について

弊社にご来店された方については、体験お見合い、体験入会、正会員の各コースのメリットやデメリットを含めて一通りのコースを説明します。最終的にどのコースを選択されるかは、お客様自身が判断し決定されます。弊社を詳しく知っていただき、そしてシステムをきちんと理解していただくためにも、ご来店時に各コースの説明をきちんとしておかないと後々そのようなコースもあるのなら、なぜ説明してくれなかったのかといったトラブルに発展する可能性もあります。

また、体験コースの会員規約承諾書に、お見合いのルールとマナーの書類が一体化していることについては、これはとても大切な事だと考えています。お相手にお見合いを申し込む上で、お見合いのマナーやルールなど一通りの知識や準備を整えた上で、お申込みをすることがお相手に対する礼儀であると弊社は考えています。したがって、体験入会コースへ登録される場合には、安心してお見合いをしていただくための統一ルールやマナーを承諾していただいた上での登録となります。したがってお見合いのルールとマナーの書類は、体験入会コースの会員規約承諾書と一体化しています。

また、貴法人より体験入会の表現方法が特商法の訪問販売法に関する規制に該当すると指摘がありました。先にも延べましたように、「お見合いの成立」が交際成立と誤認されないように「お見合いをすることが決まった段階」という表現に変更し、お見合いをすることが決まった段階で正会員コースへの登録が必要になることを明解できる表現に変更いたします。

繰り返しになりますが、弊社が実施している体験コースは、結婚相談所で婚活を始める方への不安を軽減していただくために実施しているコースです。ご利用者への誤認がないよう利用者目線に立った明解な表現で、多くの方に支持していただけるようにより一層の企業努力に努めて参ります。

以上