

報道発表資料

令和3年3月18日  
独立行政法人国民生活センター  
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和2年度第4回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度151件、平成26年度167件、平成27年度155件、平成28年度167件、平成29年度172件、平成30年度177件、令和元年度204件、令和2年度（1月末現在）142件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成21年度57件、平成22年度103件、平成23年度179件、平成24年度159件、平成25年度159件、平成26年度155件、平成27年度158件、平成28年度181件、平成29年度164件、平成30年度178件、令和元年度192件、令和2年度（1月末現在）149件（制度スタート後の総申請（1,879件）の約9割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案1,668件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の1,094件で和解成立。

	申請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告	
		和解成立	和解不成立	その他 <small>（注2）</small>	事業者名を含む				
令和2年	4月	13 (12)	6	3	2	1	0	0	0
	5月	5 (20)	19	18	0	1	0	0	0
	6月	19 (20)	16	9	7	0	0	0	0
	7月	17 (16)	17	10	5	2	0	0	0
	8月	7 (18)	19	17	2	0	49	6	0
	9月	16 (14)	16	8	7	1	39	5	0
	10月	20 (12)	9	2	6	1	0	0	0
	11月	18 (14)	14	12	1	1	0	0	0
	12月	15 (27)	22	15	6	1	46	5	0
令和3年	1月	12 (12)	11	7	4	0	0	0	0
	2月	(22)							
	3月	(17)							
累計	令和元年度	(204)	192	120	65	7	178	19	1
	令和2年度（4～1月）	142	149	101	40	8	134	16	0

（注1）カッコ内は前年度件数。 （注2）取下げ及び却下

## 2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（332件、約18%）。
- ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数			
1.金融・保険サービス	332	→	(1)生命保険	100
2.運輸・通信サービス	233		(2)預貯金・証券等	77
3.教養・娯楽サービス	205		(3)ファンド型投資商品	48
4.他の役務	176		(4)その他の保険	25
5.保健・福祉サービス	139		(5)デリバティブ取引	23
6.教養娯楽品	118		(6)融資サービス	22
7.保健衛生品	85		(7)損害保険	20
8.土地・建物・設備	82		(8)他の金融関連サービス	17
9.工事・建築・加工	77			
10.内職・副業・ねずみ講	67		(1)放送・コンテンツ等	115
11.車両・乗り物	63		(2)移動通信サービス	51
12.商品一般	59		(3)インターネット通信サービス	28
13.食料品	57		(4)旅客運送サービス	18
14.住居品	45		(5)郵便・貨物運送サービス	17
15.被服品	42		(6)電報・固定電話	3
16.レンタル・リース・賃借	26		(7)運輸・運送サービス一般	1
17.教育サービス	24			
18.クリーニング	15			
19.役務一般	8			
19.修理・補修	8			
21.他の商品	6			
21.管理・保管	6			
23.他の相談	3			
23.光熱水品	2			
25.他の行政サービス	1			
合 計	1,879			

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,550
2. 販売方法	764
3. 品質・機能・役務品質	282
4. 表示・広告	149
5. 接客対応	133
6. 安全・衛生	74
7. 法規・基準	72
8. 価格・料金	63
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,879

(注) マルチカウント

## (3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	1,774
2. 第2号類型(重大性)	69
(1) 生命・身体	(52)
(2) 財産	(18)
3. 第3号類型(複雑性等)	11
	1,879

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

## (4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	419
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,460
合 計	1,879

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,604
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	26
合 計	1,879

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

### 3. 結果概要の公表

#### 【参考】結果概要の公表制度について

##### 1. 趣旨

ADR は柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

##### 2. 参考条文

###### (1) 独立行政法人国民生活センター法（平成 29 年 6 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

###### (2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 29 年 9 月 29 日改正）

（結果の概要の公表）

第 32 条 委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

###### (3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 30 年 3 月 19 日 改正）

（公表）

第 52 条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

(1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

(2) 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

(3) 前 2 号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

(4) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合

4 委員会は、前2項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

令和3年3月18日結果概要公表事案 一覧

	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	訪問介護サービスの解約に関する紛争(3)(4)	×	一般社団法人全国育児介護福祉協議会 (法人番号2011105004288)
事案2	コーヒー農園の出資の解約に関する紛争	×	アセアンファーム合同会社 (法人番号 7010003027826) アセアンホールディングス株式会社 (法人番号 5010501042444)
事案3	中古車の解約に関する紛争(5)	×	Freak こと オシキリ カズヤ
事案4	宿泊予約の解約に関する紛争(2)	×	株式会社シェアードバリュー (法人番号8010401133885)
事案5	生命保険の解約の有効性に関する紛争(2)	○	
事案6	遺言信託に関する紛争(2)	○	
事案7	デジタルコンテンツの不正課金に関する紛争	○	
事案8	コンサルタント契約の解約に関する紛争(9)	×	
事案9	学生向け賃貸アパートの解約に関する紛争	×	
事案10	中古自動車の購入に関する紛争(13)	○	
事案11	コンサルタント契約の解約に関する紛争(10)	○	
事案12	クレジットカードの不正利用に関する紛争(36)	○	
事案13	包茎手術等の一部返金に関する紛争(6)	○	
事案14	コンサルタント契約の解約に関する紛争(11)	○	
事案15	Wi-Fiルーターの解約に関する紛争	×	
事案16	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(5)(6)	○	
事案17	通信販売の定期購入に関する紛争(12)~(16)	○	
事案18	開運グッズの返金に関する紛争(20)	×	
事案19	注文住宅の解約に関する紛争(3)	○	
事案20	タブレット端末等の解約に関する紛争(5)	○	
事案21	生命保険の取消しに関する紛争(2)	○	
事案22	コンサルタント契約の解約に関する紛争(12)	×	

事案23	クレジットカードの不正利用に関する紛争(38)	○	
事案24	住宅リフォーム工事に関する紛争(4)	×	
事案25	キャンペーンの適用に関する紛争	○	
事案26	エステティックサービスの返金に関する紛争(16)	○	

## 【事案 1】訪問介護サービスの解約に関する紛争（3）（4）

### 1. 当事者の主張

同時期に相手方に対する申請が 4 件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの 2 件をもとに記載する。

#### <申請人イの主張の要旨>

平成 25 年 12 月、介護の仕事をしている知人から、公的介護保険では対応できないサービスを提供してくれる保険があると言われ、相手方<sup>(注)</sup>を紹介された。

1 人毎月約 5000 円を相手方に支払って積み立て（上限約 130 万円）、介護が必要になった時には要介護者以外の家族の食事作りや掃除、洗濯、買い物、通院支援など、公的介護保険では対応できない本人とその家族の暮らしをサポートするサービス（以下「本件サービス」という。）を、最大で 1 カ月 10～120 時間受けられるという。さらに在宅サービスが必要になり要支援 1 から要介護 5 になった時も、要介護状態区分に応じて約 5 万円から 36 万円が支給されると説明されたと思う。

平成 26 年 1 月、サービス内容が気に入ったので、自分と家族 2 人も入会することにし、申込書に記入して知人の自宅に持って行った。同年 2 月に契約し、同月から 1 カ月約 1 万 5000 円（約 5000 円×3 人）が引き落とされるようになった（以下「本件契約」という。）。

2 年後、相手方から、現在自分たちが受けているサービスがなくなり、本件サービスが短くなった新しいプランに条件が変わったという報告があった。驚いて知人に確認したところ、「これから入る人は新しいプランになるが、既に参加している人の条件は変わらないので大丈夫」と言われたので、安心して続けることにした。

ところが令和 2 年 1 月になり、相手方からの令和元年 12 月付の変更通知を確認したところ、令和元年 10 月から本件サービスが 5～15 時間という著しく少ない時間に変更され、給付金もなくなっていた。相手方に電話で確認したところ変更内容を認めて謝罪され、「返金や内容条件も検討して連絡する」と言われたが連絡はなかった。

その後、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。契約内容が著しく不利益な内容に変更され、契約継続をし難いため、退会して、支払い済みの 108 万円を返金してほしい。

#### <申請人口の主張の要旨>

平成 25 年 12 月、義理の息子から相手方<sup>(注)</sup>が提供する本件サービスを勧められた。とてもいいサービスだと思ったので、平成 26 年 1 月、申込書に記入して、息子に渡した。同年 2 月から毎月 5000 円の引き落としが始まった。

しかし、令和 2 年 1 月になり、相手方からの令和元年 12 月付の変更通知を確認したところ、令和元年 10 月から本件サービスが 5～15 時間という非常に少ない時間に変更され、給付金もなくなっていた。相手方に電話で確認したところ変更内容を認めて謝罪され、「返金や内容条件も検討して連絡する」と言われたが連絡はなかった。

大幅な内容変更により今後も契約が継続するのか不安になったため、同年 2 月に退会しようとしたが、相手方に解約時の返金や契約内容等について検討してほしいと伝えたところ、結論が出るまで月会費の引き落としは止めると言われた。

消費生活センターに相談したが解決しなかった。既に支払った 36 万円を返金してほしい。

(注) 一般社団法人全国育児介護福祉協議会 (法人番号 2011105004288)

所在地：東京都新宿区 代表理事：高田 弘実

< 申請人らに対する相手方の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認めない。

本件サービスは、介護保険法に基づく公的介護制度が施行される前に創設された内容であった。そのため、公的介護制度が施行された現在の社会情勢等も踏まえ、今回、利用可能時間の是正を行うこととした。公的介護制度における介護時間からの超過分および自費サービスを勘案し、必要な範囲で介護時間を短縮するとともに、保険に類似した給付サービスを一部は廃止し、新たなサービスを付け加えることにした。今回の見直しの内容は、一見すると介護時間サービスの大幅な低下に見えるが、現在の当会会員の平均介護年数から計算すると、十分な時間サービスの受給が可能である。

また、本件見直しは理事会等の議決を受け、正式な手續を経て実施されている。

なお、本件サービスの掛け金は、ある意味、保険料の支払いとしての性質を有しており、会員全員の総掛け金で、会員の要介護事実の発生という事故のリスクを分散負担しているのであって、月払いの会員が支払った掛け金は、月ごとにこのリスクの負担という目的を達しているところである。

この点、月々の掛け金を積立金と誤解し、さかのぼって支払い掛け金の全額を返済するように求める退会会員もいるが、前述の通り、当該掛け金は積立金ではないため、過去の掛け金全額が返済される性質のものではない。

## 2. 手續の経過と結果 (不調)

仲介委員は、第 1 回期日において、契約の経緯と事実関係等について両当事者から聴取を行った。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件契約は申請人らが相手方の事務所以外の場所で契約していることから、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられると述べた。そして、その場合、相手方に法定書面の交付義務が課されているところ、本事案では複数の書面が一体の書面として交付されておらず、仮に相手方が申請人らに交付した書面である申込書、証券、パンフレット、規約・福利厚生規定、重要事項説明書を一体の書面として交付していたとしても、おのおのの書面につき法定記載事項に不備があることから、クーリング・オフ行使期間が進行していないと考えられる、従って、申請人にはクーリング・オフを行使する余地があると指摘し、全額を返金するよう提案した。

これに対して相手方は、この場では回答することができないため、持ち帰って検討すると回答した。

第 2 回期日において、相手方は、内部で検討した結果、違法な勧誘行為 (不実告知や事実の不告知) を行った経緯はなかったと認識しており、本契約の取消権は特定商取引法 9 条の 3 に照らすと、契約締結から 5 年以上が経過しているため時効により消滅している、従って返金を行わな

いと回答した。その上で、現在本事案と同様の訴訟が複数提起され、所有している不動産についても仮差押えが次々に行われている、資金繰りも難しい状態であると言ひ、相手方の現在の資産状況の概要について説明した。また、本手続についても個別に和解を締結することに疑問があり、返金を確実に受けることを希望するのであれば、本事案についても強制力のある訴訟を別途提起してほしい、以上が顧問弁護士に相談した上での経営者の判断であると述べた。

仲介委員は、第1回期日において相手方に伝えた見解を改めて説明し、本事案では契約取消しが争点ではないため相手方の反論は妥当しないこと、本来であればクーリング・オフが適用されるべき事案であると述べた。また、本手続においても仲裁手続に移行すれば執行力のある和解を締結することができる、そもそも申請人に訴訟を提起させるのは、申請人に時間的・金銭的に負担を強いることになり、簡易迅速な解決を目的とする裁判外紛争解決手続の趣旨を無視していると指摘した。同時に現在の資産状況についても、負債総額に対して資産にはある程度余裕があると考えられ、申請人に返金することは十分可能ではないかと指摘し、再度和解案を内部で検討してくるよう求めた。これに対して相手方は、法的観点については仲介委員の見解の通りであり争うつもりはない旨述べ、改めて持ち帰って検討すると回答した。

第3回期日において、相手方は、仲介委員の見解を全面的に肯定し、申請人の主張を認めて和解する方向ではあるが、現在資金繰りが非常に厳しく、従業員の給与も支払えない状態である、そのため早期の返金には応じられないと述べた。その上で、所有している不動産を売却することは決定しており、予定通りに入金があれば分割という形で返金することができるので、入金予定日まで時間がほしいと希望した。

これに対して仲介委員は、入金予定日後に期日を開催し相手方の意向を確認することとした。

第4回期日において、相手方は当初の入金予定日が延期されてしまったため、前回の期日と状況は変わっていないが、入金がされれば分割払いで申請人に全額返金すると回答した。仲介委員は、仮に入金がされた場合、分割払いではなく一括払いでの返金を改めて強く求めたが、税金等を滞納していることから、そちらの支払いを優先することになるため、あくまでも分割払いでなければ厳しいと述べた。

仲介委員は、延期された不動産売却代金の入金予定日を確認した上で、入金されたか否かを事務局に連絡するよう相手方に求めたところ、相手方は了承した。

その後、相手方から連絡がなかったため、事務局から連絡し返信を求めたが連絡はなかった。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

以上

## 【事案 2】 コーヒー農園の出資の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 31 年 1 月、相手方 A<sup>(注1)</sup> から電話があり、「年金を受け取っていて資産のある方に電話をしている。年金生活者を助けるための安全な投資を勧めている」旨の話があった。最初は不審に思ったが、その後、大手金融機関の職員を名乗る者から電話があり、「後期高齢者向けで自分の母親もやっていて高金利のいい商品だ。自分もやりたいが、高齢者が対象なのでできない。今は金融機関に預けてもほとんど利息が付かないが、この商品はおすすめだ」と相手方 A への投資を勧められた。金融機関の職員が言うなら信用していいかと考え、試しに 1 年満期で 100 万円を預けることにした。後日、相手方 A が来訪したので、現金 100 万円を渡し、契約書と思われる書類に署名押印し、手土産にコーヒーをもらった。

その後、相手方 A から「配当が入金されている」と電話があったので、銀行口座を確認したところ、1 万円が入金されていた。入金があったことから信用し、令和元年 9 月下旬ごろまで複数回にわたって合計約 1000 万円を現金で渡した。その間、複数回振り込みがあった。

令和元年 9 月下旬、相手方 A から「1000 万円預けるとラオスにあるコーヒーの木のオーナーになれる。銀行と同じように国に保証される」等と言われ、これまで署名してきた複数の契約書と引き換えに、200 万円の契約金預かり証と 1000 万円の農園共同オーナー賃貸借兼業務委託契約書を受け取った。

令和元年 10 月、相手方 A から電話があったのでお金がないと断っていたが、「半年だけ預ければいい」と言われたので契約することにし、現金を受け取りに来た相手方 A に 300 万円を渡すと、その引き換えに契約金預かり証と農園共同オーナー賃貸借兼業務委託契約書を受け取った。

令和 2 年 1 月、帰省した娘にコーヒー農園のオーナーに 1300 万円を出資していることを話したところ、心配され、相手方 A を不審に思った。そこで消費生活センターに相談したが、解決しなかった。また、相手方 A が相手方 B<sup>(注2)</sup> と合併するので、今後は相手方 B が契約先になるとのことだった。

配当金（合計約 53 万円）を除いた約 1250 万円を返金してほしい。

(注1) アセアンファーム合同会社（法人番号 7010003027826）

所在地：東京都中央区 代表社員：比嘉 勝

(注2) アセアンホールディングス株式会社（法人番号 5010501042444）

所在地：東京都中央区 代表取締役：比嘉 勝

#### <相手方 A の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本契約はサブリース契約によるものであり、預かり金・払戻金等は基本的に一切ないものである。

真相は別として、当社の営業の行き過ぎや言い過ぎ等があったのであれば、その部分については、話し合いの内容次第では和解に応じる意思がある。

<相手方 B の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本契約は相手方 A との取引であるため、当社とは関係がない。以前、相手方 A と合併する話があったが、現在も合併はしていない。仮に合併したとしても、その債務は引き継ぐものであるから、申請人に不利益はないと思われる。従って、相手方 A の判断に一任する。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において、相手方らは期日に出席せず、電話をかけても話中となり連絡が取れなかった。そのため、仲介委員は、申請人からのみ、契約経緯等を聴取した。

期日後、事務局から相手方らに改めて電話をしたところ、相手方らから、期日への出席を失念しており、電話に出ることができなかった、第 2 回期日には出席すると回答があった。

仲介委員は相手方らに対し、国民生活センター法 22 条に基づき、期日への出席要求書を送付し、第 2 回期日に出席するよう改めて求めた。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方らから商品や契約の内容等について聴取を行った。

相手方らからは次のような説明があった。①相手方らはラオスにあるコーヒー農園の使用権（日本の民法でいう所有権に相当）を有している。②このコーヒー農園の運営は相手方 A の現地法人が行っており、現地住民等が従業員としてコーヒーの栽培・収穫を行っている。③コーヒー農園で栽培・収穫されたコーヒー豆は日本国内または海外の店舗で販売され、その収益から人件費等の必要経費を差し引いて得られた利益をコーヒー農園の権利を購入した出資者に配当する仕組みとなっている。④配当の支払いは 1 年に 1 度であり、5 年契約となっている。出資者の募集は 2 年間ほど行っていたが、コーヒーの収穫はまだ行っておらず、実際に行われるのは募集期間終了から 2 年後である。

仲介委員は、コーヒー農園が実在することを証明する書類や契約内容等が分かる資料はあるのかを尋ねたところ、現地政府の発行した証明書や契約内容を明らかにする書面はあるが、出資法違反の疑いを理由に警察によって物品を押収されてしまったため、書面が社内に残っておらず、また、銀行口座が差し押さえられており捜査が終了するまで対応できないと回答した。

仲介委員は、相手方らから聴取した限りでは、他者から金銭などの出資・拠出を集め、当該金銭を用いて何らかの事業・投資を行い、その事業から生じる収益等を出資者に分配するような仕組みであることから、金融商品取引法上の登録が必要なビジネススキームではないかと説明した。また、申請人の手元に残っている契約書では契約期間が 5 年と書いてあるが、パンフレットにある重要事項説明書には契約期間が 1 年かつ 1 年更新とされていることから契約期間に食い違いがある、さらに契約終了後は契約時価格と同等の価格で買い戻しを要求できるとあることから、1 年契約が終了すれば買い戻しを要求できるということではないかと指摘した。その上で、申請人に対して一定の譲歩をし、返金することはできないかと述べた。

これに対して相手方らは、契約書は複数の弁護士から合法であるという判断を得ていること、1 年更新だったのは初期の段階で募集した内容であり、現在は契約期間を 5 年とし中途解約ができない契約に更新しているので問題はないと述べた。また、申請人が当社のビジネススキームを詐欺と決めつけていることについて不快感を抱いていることから、和解に応じる意思はないと主張した。さらに、仮に和解をするとしても、前述の通り、銀行口座が警察に差し押さえられている以上、すぐには返金できないと述べた。

仲介委員は相手方らに、契約内容やビジネススキームに不明確な部分が多いことから、契約書面とコーヒー農園が実在することを証明する書面等を、次回期日までに提出するよう求めた。これに対して相手方らは、資料が残っていれば提出するし和解についても検討するが、警察の対応次第であると回答した。

後日、申請人から、警察に捜査状況を確認したところ相手方らの関連会社の代表役員を含む関係者が警察に逮捕されているという情報が事務局に寄せられた。事務局で確認したところ、ニュース記事等で報道されており、期日に出席していた代表社員も逮捕されていたことが分かった。

第3回期日において、仲介委員は申請人から聴取を行った。その上で、相手方らが警察に逮捕された以上、手続を続けることは困難であることから和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案3】中古車の解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年8月下旬、相手方<sup>(注)</sup>の店舗へ出向き、中古自動車を購入することにし、車両代89万円のうち、手付金3万円を支払った（以下「本件中古車」という。）。タイヤは古かったので購入し、相手方に装着してもらって納車してもらったことにした。

令和元年9月下旬、車検登録をした上で、相手方から陸送車で搬送され自宅に納車された。車両代の残金86万円はその場で現金で支払った。相手方が帰った後、運転をしようとエンジンをかけたが、スロットルコントローラーの電源が消えていて、スピードが出ずエンジンの回転も上がらず動かなかったので、相手方に連絡をし、翌日、修理のために引き取りに来てもらった。その際、令和2年3月から本件中古車を利用することを伝えた。

令和元年10月から令和2年6月までの間、何度も相手方に問い合わせたが、相手方はさまざまな理由をつけて「待ってほしい」と繰り返すばかりだった。1月に問い合わせた際には利用予定の3月には納車すると言っていたが、3月を過ぎてもいまだに納車されず、連絡も取れなくなった。解約し返金してほしい。

<sup>(注)</sup>Freak こと オシキリ カズヤ

所在地：東京都町田市下小山田町

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したが、期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡をしても、対応がなされなかった。

このため、事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出されなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、国民生活センター法22条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、期限までに回答書等の提出はなかった。

仲介委員は、期日において、申請人から、納車の際の本件中古車の状態や不具合の具体的な内容などについて聴取を行った。申請人は、いつまでに修理が完了するのか分からず、現時点まで納車もされていないことから、契約の解約と返金を希望すると述べた。

期日において、相手方へ電話をかけたところ、相手方が対応し、令和2年7月下旬から8月初めにかけて修理は完了しており、現在は自走可能な状態であり、申請人から納車希望日についての連絡を待っているところであると述べた。また、返金はしない契約であり、修理は完了しているため、返金には応じられないと主張した。

仲介委員は、申請人に相手方の説明を伝え、解約し代金の返金を希望するのか、納車を希望するのかについて意向を確認した。申請人は、相手方から修理完了の連絡は来ていないが、相手方

が返金に応じないということであり、本件中古車がきちんと修理をされているのであれば速やかな納車を希望すると述べた。

仲介委員は、相手方との間で納車日の調整を試みたものの、相手方は出先のためスケジュールの確認ができないとのことだったため、相手方から申請人に納車日の調整の連絡をすることを約して第1回期日を終了とした。

しかし、第1回期日終了後、期限を過ぎても、相手方から申請人に対して連絡がなく、事務局からの連絡にも対応されなかったため、第2回期日を設定し、国民生活センター法22条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、期限までに回答書等の提出はなかった。

このため、仲介委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案 4】宿泊予約の解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年9月下旬に、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」（以下「東京オリンピック・パラリンピック」という）観戦のため、宿泊予約サイトで、令和2年8月上旬に予約ができる宿泊先を検索していたところ、相手方<sup>(注)</sup>が運営をするホテル<sup>(注)</sup>に空室があるのを見つけ予約した。2泊3日（2ベッドルーム、大人5人用の部屋）分の宿泊料は20万円と高額で、契約完了後は、キャンセル料が100%かかり、返金はないとのことだった。しかし、東京オリンピック・パラリンピック会場近くの宿泊施設では他に空室が見つからなかったため、仕方ないと思い、クレジットカードの翌月一括払いで決済した。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で東京オリンピック・パラリンピックの延期が決定された。その決定を受け、令和2年3月下旬に、宿泊予約サイトから「キャンセル料の減額について相手方への確認ができる」とのメールが届いたので、相手方へ減額の調整や令和3年の東京オリンピック・パラリンピック開催時期への日程の変更などの柔軟な対応を依頼した。

しかし、相手方の回答は、宿泊契約は相手方との間のものであり、東京オリンピック・パラリンピックの開催と本件宿泊契約の関連性はないため返金できないとのことだった。

適格消費者団体や弁護士会の法的な見解を示した文書を相手方に送ったが結論は変わらなかった。

予約した部屋は、通常であれば、1泊8000円程度の宿泊料であり、高額なキャンセル料を請求されるのは納得できない。全額返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社シェアードバリュー（法人番号 8010401133885）

所在地：東京都港区 代表取締役：黒瀧 将史、桜井 俊平

サクラクロスホテル上野入谷

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人は返金不可のプランのリスクを判断の上で、申請人の意思で選択をしており、契約は問題なく成立している。宿泊予約サイトを通じた宿泊契約において、不可抗力の規定の適用はなく、申請人の予約状況において返金をしなければならない規定がないため、返金の必要はない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方の法人登記簿の本店所在地に和解の仲介申請書等を送付したが、相手方から期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡をしたところ、和解の仲介手續に応じる意思はないとの回答があった。

このため、事務局から相手方に対し、制度等を説明し手續に応じるように促す書面を送付したが、相手方の回答は答弁書と同様であった。このような状況を踏まえ、改めて相手方に対し、国民生活センター法22条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付した。出席要求書には、消費者契約法に関する考え方などを明記の上で相手方の回答以外の法的な見解も

ある旨を提示し和解の仲介手続による解決を促したものの、相手方の翻意は得られなかった。

仲介委員は、期日において、申請人に聴取を行った。相手方の出席が得られなかったため、相手方の答弁書の内容と申請人からの聴取を踏まえ、仲介委員において検討を行い、以下の通り整理した。

消費者契約法に照らせば、契約条件を認識しそれに納得をして契約したことをもって、「キャンセル料が平均的損害を超えてもよい」ということにはならず、相手方の答弁書の内容のみでは、相手方の回答が合理的であるとの判断はできない。申請人は4カ月前にキャンセルを申し出ており、通常の時期であれば、相手方は十分他の契約を締結することが可能なので、損害は生じていないとも考えられる。

また、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会の『新型コロナウイルス消費者問題 Q&A』で指摘されているように、東京オリンピック・パラリンピックがあることを前提に通常よりも非常に高い宿泊料を設定している場合に、消費者からのキャンセルによって逸失利益があったとしても、それは東京オリンピック・パラリンピックが延期されたことに起因するものであって、当然ながら、東京オリンピック・パラリンピックの延期は消費者の過失ではない。そのため、利益を得られなかったことを消費者のみに負担をさせることは合理性を欠くとも考えられるため、東京オリンピック・パラリンピックが開催されることを前提とした金額をもとに平均的損害を算定すべきではないといえ、通常の夏季の繁忙期を前提とした金額を採用する等の方法が考えられる。

仲介委員は申請人に対し、消費者契約法に基づいてキャンセル料の検討ができる事案であるものの、文書等で働きかけを行っても相手方が翻意をせず手続にも応じない状況においては、和解が成立する見込みがないことを伝え、手続を終了させた。

以上

## 【事案 5】生命保険の解約の有効性に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 31 年 3 月、84 歳の申請人が口座振替変更手続のため相手方銀行を訪れると、取引状況の確認をすると声をかけられた。相手方生命保険会社 A、B それぞれと契約している保険商品 A および B について、現在の評価額（解約返戻金額）が一時払い保険金を割っているので解約し、保険会社 C（手続外）の外貨建て終身保険 C へ乗り換えることを提案された。数日後、相手方銀行の担当者が来訪し、申請人と申請人の夫でこの商品の説明を聞き、保険 A および B の解約申込書に記入した。解約申込書と保険証券をそれぞれ直接、相手方生命保険会社らに送付するように言われ、後日送付した。

4 月、申請人の子である申請人代理人は、申請人から、生命保険のことで相手方銀行から申請人代理人に連絡があるので聞いてほしいと言われた。後日相手方銀行から申請人代理人に連絡があり、保険 C への乗り換えについて同意をもらいたい、保険 A および B については申請人が相手方生命保険会社らに直接解約請求書を送付して解約済みであり、解約返戻金も入金済みと言われた。保険 A は一時払い保険金 300 万円、返戻金約 260 万円、保険 B は一時払い保険金 500 万円、返戻金約 455 万円で合計約 86 万円の損失が生じた上、無保険状態となっていた。保険 C への乗り換えについては保留を依頼した。

数日後、相手方銀行が申請人代理人を訪問した。申請人代理人は相手方銀行に解約の無効等を主張したが、応じられず、乗り換えで保険 A および B に損が出ることを申請人は理解していた、解約申込書は申請人が送付したものであり、相手方銀行はどうすることもできない等の説明を受けた。令和元年 7 月、相手方銀行が申請人代理人を訪問した。その際、解約と新規契約のセット販売であるところ、解約前に親族に確認がなく、保険会社 C との新規契約（乗り換え）について親族は同意をしていないのに解約手続を先行させたことを指摘し、一時払い金と解約返戻金の差額返金を求めたが、応じられなかった。

なお保険 B は平成 25 年に加入したもので、10 年後に解約した場合の返戻金は約 510 万円となる。

保険 A および B の解約をなかったこととするか、または一時払い金と返戻金の差額合計約 86 万円を返金してほしい。

<相手方銀行の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

解約は代理店業務に含まれないため、解約の有効性については相手方保険会社らの判断に委ねる。損失補填<sup>ほてん</sup>については紛争解決委員会の判断に委ねる。

申請人は高齢であるものの、一人で当行に電車で来店し、保有している保険商品の運用損益に関心を示し、健康面、理解力、判断力に問題はなかった。解約すると損が確定することや、外貨建てである商品については元本割れしていることを認識した上で、「使うつもりはなく、家族に増やしてあげられる期待のある商品なら解約して検討してもよい」との発言があった。

後日、申請人の配偶者同席の下、意向確認した際、申請人は「加入後、すぐ増える方がよい。金利が高いのが外貨ならそれで考えてみようか」との意向を示した。申請人本人が保険を受け取

るのであれば保険 A、死亡保障を手厚くするのであれば保険 Cの方が有利であることを説明し、申請人が後者を希望した。解約返戻金が元本割れしていること、解約時の不利益事項、一時的に無保険状態になるリスクがあることを説明し、解約請求書を提出すれば取り消しできず損失が出るため、保険 Cに迷いがあれば解約請求書を提出しないよう、伝えている。さらに、解約前に申請人代理人への相談を勧めたが、不要とのことであったため、保険 Cの提案を受けていることは申請人代理人に伝えるよう依頼した。

なお、当行では、契約者が 80 歳以上の場合の保険契約については、家族からの同意確認手続等のルールを定めており、社内ルールにのっとり対応した。解約時のルールは定めていない。

#### <相手方保険会社 A の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

平成 31 年 3 月、申請人は相手方銀行と同席の当社に電話し、解約請求書の取り寄せ手続を行った。当社は、電話を受けた日の保険 A の解約払戻金額、一時払い保険料を下回っていること等を伝えた。4 月、申請人から解約請求書を受領し、解約処理を行い、返戻金を振り込んだ。

相手方銀行に照会した内容を踏まえると、相手方銀行は申請人の意向を確認しつつ、解約払戻金額、無保険状態等について何度も説明をしている。解約手続書面に申請人の署名、押印があること、申請人の自身で解約請求書を投函<sup>とうかん</sup>していることから、保険 A の解約手続は申請人の意向に基づく自発的なものであり、適切であったと考えられる。

ただし、申請人にヒアリングさせてもらい、新たな事実が確認できれば再考する余地はある。

#### <相手方保険会社 B の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

平成 31 年 3 月、相手方銀行より当社に申請人が解約を希望していると電話があり、申請人に電話を交代してもらい、解約意思確認を行った。解約返戻金が一時払い金を下回ることを案内したところ、相手方銀行より、その点申請人は了解していると回答があった。申請人から返送された解約請求書に基づき、4 月に解約処理し返戻金を振り込んだ。

当社は解約手続に高齢者ルールを設けていないが、解約返戻金を新契約保険料に充当することを前提として提案がなされたことから、本件解約と新契約は一連の手続と考えられ、解約を含めた、高齢者でない親族への同意確認の実施が望ましかったと考える。

相手方銀行が、3 月に当社に解約返戻金額を確認した際、申請人は「返戻金が増えるまであと 4 年かかるが、私は約 90 歳となるから見直す元気もないかもしれない。解約して損になっても新しい商品で家族に増やしてあげられる期待が持てるなら解約しようか」と発言していることから、申請人は理解の上、解約したものと考える。

相手方銀行は解約により無保険状態となることを説明しているが、保険 C の責任開始までの一時的なものとして説明をしている。その時点で保険 C の契約は成立しておらず、成立しない場合のリスクについて説明はされていなかった。この説明があった場合、解約について申請人が異なる判断をしていた可能性はあると考えられる。

このため、解約手続に不適切な点はないが、新契約につながる一連の手続としてみた場合、親

族の同意の確認や無保険状態の説明が不十分と考えられる。

契約無効事由はないため、解約返戻金と一時払い金の差額の請求には応じられないが、支払った解約返戻金を申請人が返還した上で、解約を取り消し、契約を復旧することで解決を図りたい。

## 2. 手続の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から事情を聴取した。申請人は、乗り換えの勧誘経緯を覚えておらず、解約書を記載したか否か、これを投函したか否かも覚えていないと述べた。保険A、Cは外貨建て保険であるが、その意味についても分からないと述べた。

相手方銀行は、解約書面は申請人が担当者の面前で書いたが、発送すると解約が成立し無保険となるため、保険Cの契約が確実にってから投函するよう伝えたと述べた。

相手方生命保険会社Bは、保険Bの解約をなかったこととすると述べた。このため、申請人が返戻金全額を返金し、保険復活のための事務手続を進め、第3回期日で、相手方生命保険会社Bと申請人間で、保険Bが復活したことを確認する和解が成立した。

相手方生命保険会社Aは、第1回期日で、保険Aは特定保険商品（外貨建て）であり、損失補填の問題が生じるところ、本件解約手続に不適切な点があったという事実は確認していないため、保険の復活には応じられない、と述べた。また、解約経緯について、本手続の中で申請人に直接確認することを希望し、新事実が出てくれば再検討すると述べた。

このため、第2回期日では仲介委員の立ち会いの下、相手方生命保険会社Aが解約の経緯について申請人をヒアリングした。

第3回期日で、相手方生命保険会社Aは、申請人は当時のことを覚えていないようであるが、客観的事実から、申請人が解約書類の取り寄せを行い、書面に記入し投函しており、また相手方銀行によって虚偽説明があった等、申請人の解約意思表示に錯誤があった事実も認められない、として、解約は有効であると主張した。

仲介委員は、申請人と相手方銀行に対し、保険Aは為替リスクのある商品であり、購入時と本件解約時のレート差損を本件解約手続による損害と評価することは適切ではない（為替差損が生じたことを損害として争うのであれば、保険Aを契約したこと自体の適否の問題となる。）、という観点から、解約していなければ解約控除金を控除されることはなかったため、これを損害ととらえ、解約控除額を解決基準とすることを提案した。

また、仲介委員は、相手方銀行に対し、本件解約を含む乗り換え手続全体について、当時の申請人の理解の程度に疑問があることを指摘した。その上で、本件では、適合性の観点から、相手方銀行は、保険Cの契約部分のみならず、乗り換え手続全体において高齢者でない家族の同席による意向確認を行うなどのより慎重な対応が期待されたのではないかと指摘した。

相手方銀行は持ち帰り検討し、早期解決の観点から解約控除額を基準とした解決に応じるが、解約手続に問題はないと考えるため、負担割合は委員が提示してほしいと回答した。仲介委員は、申請人の意向を踏まえ、相手方銀行の8割負担を提案した。

第4回期日で、相手方銀行は解約控除額の半額であれば互譲できるとし、申請人がこれに応じたため、相手方銀行と申請人の間で和解が成立した。

相手方保険会社Aについては、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案6】遺言信託に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成21年、遺産の相続内容を明確にするために相手方と遺言信託契約を締結し（基本手数料約8万円（割引適用後）。遺言保管料無料。）、遺言公正証書を作成した。

平成29年、遺言変更手数料5万円を支払って公正証書の一部を変更した際に、契約プランを変更すれば遺言執行報酬の割引を受けられると説明され、プラン変更を行った（追加基本手数料54万円。口座引き落としにて支払い）。この際、契約締結後に、解約等が生じた場合に基本手数料および追加基本手数料は返金されないとの契約内容については説明がなかった。

平成31年、自分の死後、娘に定期的に遺産が振り込まれるようにしたいと思い、遺言内容を見直し、娘に渡す資産を相手方の金銭信託型サービスに付したいと希望した。しかし相手方から、娘から一括して遺産を受領したいと求められた場合に断れないため、受理できないとの回答があった。相手方と契約を維持する意味が失われたため、令和元年7月に、遺言信託契約解除と共に相手方に追加基本手数料の返金を求めたが、相手方から返金を断られた。

その後、弁護士の助言を得て本件変更後契約とは別途金銭信託型の遺言公正証書を作成し、相手方に対し、平成29年の遺言公正証書を撤回する旨の連絡をした。相手方からは解約手続を求められたが、自己都合の解約と判断されないよう、手続は行っていない。このため、平成29年の遺言証書は現在も相手方に保管されたままとなっている。

遺言執行のサービスの提供を受けていないので、追加基本手数料が返金されないことに納得できない。解約するので、追加基本手数料を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

基本手数料（追加基本手数料を含む）については本件変更後契約の約定書の中で、解約、遺言書正本の保管辞退、遺言執行者の辞任等が生じた場合であっても返金されないと明記しており、約定書の締結に当たっても口頭で説明を行い、申請人の理解、納得を得ている。また、契約後に基本手数料を返金できない旨は、約定書締結以前の平成29年の面談でも伝えている。

なお、申請人から遺言内容の見直しについて申し出があり、金銭信託型サービスの利用について検討を始めたのは、本件変更後契約締結後の平成31年になってからである。また、相手方には金銭信託型サービスの代替となる方法について相談に乗る用意があったが、その機会を与えられなかった経緯がある。このため、相手方金銭信託型サービスの利用ができなかったことにより、申請人にとって相手方との契約を継続する意味が失われたとの主張は認めることができない。

### 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事情を聴取した。その結果、相手方から提供されるサービスはプラン変更前後で同じであること、申請人はプラン変更前から他の優遇措置を併用しており、追加基本手数料を支払ってプラン変更することにより得られる利益は、遺言執行報酬の減額のみであったことが確認された。仲介委員は相手方に対し、本件では上記のような個

別の事情から、申請人は追加基本手数料を遺言執行報酬の前払い金として認識しており、遺言執行前に契約を解除するのであるから、追加基本手数料を返金してほしいという申請人の希望も一定の理解に足るものではないかと、譲歩を促した。これに対して相手方は、追加基本手数料の性質は前払い金ではなく、遺言執行前に契約を解除した場合であっても返金ができないことはプラン変更時に説明しており、返金には応じられないと回答した。このため、仲介委員は相手方に対し、プラン変更時に適切に説明が行われたことを示す資料の提出を求めた。

期日後、追加基本手数料についての説明の記録を含む、相手方の接客簿が提出された。

第2回期日において、仲介委員は申請人に、相手方の記録について説明し、プラン変更までの状況を再度聴取した。申請人は、プラン変更時には遺言執行報酬が減額されるとのメリットが強調され、追加基本手数料が返金されないとの説明は受けていないと述べ、両者の主張に折り合いがつかなかった。これを受けて仲介委員は両当事者に対し、実際に口頭説明が行われたかどうかについては事実確認が難しく、追加基本手数料の性質にかかる両当事者間の認識にも隔たりがあることを伝えた上で、本件契約を解除し、相手方が申請人に10万円を支払うとの和解案を提案し、申請人はこれに同意した。

期日後、相手方は、プラン変更時に適切に説明を行ったことと、追加基本手数料は前払い金の性質を持たないことについての認識は変わらないが、互譲による解決のため、仲介委員案に合意するとの意向を示したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 7】 デジタルコンテンツの不正課金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年12月、ネットショッピングで商品を購入しようとしたところ、相手方カード会社の発行するクレジットカードを利用できなかった。不審に思い前月請求分の利用明細を確認したところ、同年10月に合計5回(総額約35万円)、身に覚えのない料金が請求されていることを知った。相手方カード会社に連絡すると、調査が終わるまで1~2カ月待つよう言われ、その間、支払いを一時的に延期してもらった。

後日、相手方カード会社から連絡があり、請求元を調査したがカード利用者を特定する情報を得られなかったため、これ以上調査はできないので、請求元に直接問い合わせるよう言われ、請求元のメールアドレスとURLを伝えられた。消費生活センターに相談し、同時に警察にもカードの不正利用として届け出た。

令和2年1月、請求元に問い合わせたところ、オンラインストリーミングサービス(以下「本件サービス」という。)を運営する相手方サービス運営会社(相手方サービス提供会社から業務委託を受けている事業者)から連絡があり、個人に直接情報提供することはできないが、相手方カード会社から正式な調査依頼があれば協力できるという回答があった。

同年2月、警察から連絡があり、使用されたカード番号と決済日の確認は取れたが、利用者を特定できるアクセス情報がなく、これ以上捜査はできない、捜査内容について書面で提示することはできないが、相手方から問い合わせがあった場合は対応できるという話があった。

同年3月、相手方カード会社から調査報告があり、相手方サービス運営会社側ではカード利用者を特定できないが、入力されたカード番号とセキュリティコードが一致していることを根拠に不正利用ではないと判断したという回答があった。調査資料として、利用された本件サービスのユーザーIDが提出されたが、心当たりはなかった。

同年4月、相手方カード会社から、決済時に利用された端末は分かったが、利用されたIPアドレスは開示できない、また請求は取り下げないと言われた。

しかし、教えられた端末は自分や家族のものではないし、自分は1人暮らしでカードを家族や他人に貸すことも一切ない。また、ネットショッピングでも普段利用しないサイトではできる限り現金決済を利用しており、カード自体も普段から財布に入れて手元に保管しているので、紛失等もしていない。

利用していないので、当該請求を取りやめてほしい。

<相手方サービス運営会社および相手方サービス提供会社の主張の要旨>

※同一代理人より2社について回答があった。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方サービス提供会社および相手方サービス運営会社(以下2社を「相手方サービス会社」という。)が提供する本件サービスにおいて、利用者がクレジットカード決済を希望する場合は、カード会社が与信判断を行っている。そして、与信判断が承認(オーソリゼーション)された場合、原則として決済希望者とカード名義人が同一人物であると判断する。

相手方サービス会社として、相手方カード会社のオーソリゼーションの合理性を疑うべき理由はなかったため、本決済の希望者とカード名義人（申請人）が同一人物であると判断し、総額約35万円の本件サービスを提供した。

後日、申請人は、相手方サービス会社と相手方カード会社に対して、本決済は第三者による不正利用である旨を申告したが、相手方カード会社は、一定の調査を踏まえた上で、本決済は申請人自身により行われたものであると判断した。相手方サービス会社としても、相手方カード会社の判断を合理的に疑うべき理由はなかったため、判断を維持したものである。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本手續の申請後、再調査および再考した結果、請求を放棄するという結論に至り、申請人の請求を認めることとした。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、事実関係の確認等を行うため、当事者に対して聴取を行った。

相手方カード会社は、再度調査を行った結果、債権放棄を行うこととなったため申請人への請求を取り下げると回答した。

聴取を踏まえ仲介委員は、昨今のクレジット契約において、消費者とカード会社間で和解が成立した後に、販売会社等が消費者に対して代金を請求する場合が散見されることから、申請人、相手方サービス会社、相手方カード会社の4者間で債権債務関係がないことを確認する和解を締結することを提案した。これに対して相手方サービス会社は、請求を取り下げるのは相手方カード会社の事情によるものである、また、本件契約の間には決済代行会社が入っており、相手方カード会社が債権放棄をしたことにより決済代行会社から相手方サービス会社に立て替え金を請求される可能性があり、その可能性を取り除くことができない以上、和解に応じるメリットがないため、申請人と相手方カード会社で和解を締結してほしいと述べた。

仲介委員は、相手方サービス会社には既に本件サービスの利用代金が支払われており、相手方カード会社が債権放棄をすると回答していることから相手方サービス会社が不利益を被ることは考えにくいこと、紛争全体を解決するためには相手方サービス会社の協力が必要であることを伝え、改めて和解に協力するよう求めた。これに対して相手方サービス会社は持ち帰って検討すると回答した。

第2回期日において、相手方サービス会社は和解を締結することに難色を示したものの、仲介委員の説得により、最終的に合意した。これにより、申請人および相手方サービス会社が相手方カード会社の提案した和解案に合意し、4者間で和解が成立した。

以上

## 【事案8】コンサルタント契約の解約に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

休職して海外に短期留学するため、海外滞在期間中にできる副業を探していたところ、自宅でインターネットを利用して利益を上げる方法を紹介している相手方のブログを見つけた。「転売、無在庫ネットショップ」とあり興味を持ち、メールマガジンの登録をしたところ、無料の電話相談ができるとのことだった。相手方から電話があり、「ネットショッピングのコンサルティング料100万円を支払えば、150万円の利益が出るまで無期限でコンサルティングする」と説明され、そこまで相手方が言うのであれば利益が出ると思い、また、累計利益が150万円になるまでコンサルティングが受けられるのであれば、損はしないと思い、令和2年8月末、100万円を銀行から借りて自身の口座に入金し、クレジットカード一括払いで決済した。9月上旬、相手方から送られてきた書面にサインし、契約締結した。

しかし、相手方から提供された教材の情報だけでは、輸入転売サイトで実際に利益を得る方法が具体的に分からなかったため、相手方に問い合わせたが、実際に、輸入転売サイトで転売をやっていないとコンサルティングはできないと言われた。

自らインターネットで情報収集しながら輸入転売サイトで転売を行ったが、3カ月で2万円の利益にしかならなかった。この間、相手方からコンサルティングもほとんどなく、提供された教材や資料も初心者の自分でも作成できるような簡易なものだった。また、契約時に説明を受けたグループでの活動も一度もなかった。

このため、消費生活センターに相談をし、相手方に契約の解約と返金を求めたが、「事業としての契約である」として返金に応じてもらえない。契約をなかったこととし既に支払った100万円を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、副業として転売・ネットショッピング等の事業を計画しており、その副業のコンサルティングを受けるために契約しているため、申請人は事業者であり、重要消費者紛争には該当せず、本申請は却下されるべきである。

仮に、本手續の対象となる場合にも、以下の事実により当社は返金の義務を負わず、返金に応じることはできない。

メールマガジンでは、有料コンサルティングサービスを行っている旨を記載しているのみで勧誘はしておらず、申請人から無料相談の際に質問をされたので、その内容の詳細を説明したところ、申請人から有料コンサルティングを受けたいとのことだった。このため、有料コンサルティングの申し込みフォームを申請人に案内し、申し込みがなされたのを受け、当社より契約書類をメールにて申請人へ送付し、委託料の支払いを受けた。

有料コンサルティングの教材には必要な情報を盛り込んでおり、約3カ月にわたりコンサルティングを実施しており、その間、申請人からの質問に対してもアドバイスを行っており、疑問点に対しても適宜回答している。

また、契約書において、「いかなる理由においても返金しない」旨を記載しており、申請人は同意をしている。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人から、契約までの経緯の他、転売ビジネスの経験や転売ビジネスを試みた3カ月間の状況などを確認した。申請人は、フリーマーケットサイトで不要品の出品をしたことはあるものの、転売ビジネスについての経験一切はなく、法人として取り組むようなことも全く考えていなかったと述べた。

一方で、相手方は、契約書にも明記している通り事業者としての契約であり、特に、本件コンサルティングは、未経験者よりもむしろ、さらなる売り上げの増加を目指す者を主な対象としていることから消費者を対象として想定していないと説明をした。また、契約時のやりとりにおいても、申請人は一定の事業規模を想定していたことから事業者と判断して契約したとの主張であった。

仲介委員から、相手方に対して、特定商取引法（以下「特商法」という。）の適用除外および消費者契約法上の消費者性の考え方について、起業向けのコンサルティングについて消費者としての契約であると認めた裁判例や当該契約に慣れな者である場合に消費者性を認めた裁判例などを紹介した上、勧誘方法が利益を保証したと誤解させかねないものであったとすれば、特商法の業務提供誘引販売取引にも該当する可能性が否定できないことについても説明をし、相手方に検討を促した。加えて、本件コンサルタント契約の内容が「最短で売り上げ増を目指す」という内容になっており、既に事業をしている人だけを対象としたものではないと思われるところ、客観的には申請人には事業の経験がなかったのであるから、その点を考慮して、検討をするよう働きかけた。

しかしながら、相手方は、利益を保証する内容でないことは説明しており、コンサルティングのみの提供であることから業務提供誘引販売取引には該当しないと主張し、また、消費者性の考え方についても歩み寄りには得られず、相手方においては他の契約者からも本件と同種の申し出を受けていないため、申請人の主張や今回の手続を踏まえても何らかの対応を行うことは難しいとの回答であった。

仲介委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

以上

## 【事案9】学生向け賃貸アパートの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成30年3月、大学入学のため、相手方貸主の所有する賃貸アパートの賃貸借契約を締結した。母親が連帯保証人となり、相手方保証会社と保証委託契約も締結した。

父親が病気で働けなくなり、アルバイトで家賃を工面してきたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けてアルバイトができなくなった。家賃を払えないので、令和2年4月に、相手方貸主に対し、5月末での退去を申し出た。契約書には「借主は、解約申込日から1カ月分の賃料を貸主に支払うことにより即時に契約を解約することができる」と定められているが、相手方貸主は、特約に「学生のみの入居を対象とした物件のため、退去は2月1日から3月の卒業式後2日以内に限る」（以下「本件特約」という。）と定められているとして、令和3年2月まで退去できないと主張した。交渉により令和2年12月までの家賃を支払えば解約に応じると提案されたが、それでも家賃の支払いは経済的に厳しいので、7月に退去の通知書を相手方貸主に送り、申請人は親戚宅に転居して明け渡しを完了し、鍵は相手方貸主に返送した。

なお、賃料については、6月分から引き落としを止める手続きをしたところ、相手方保証会社から6月分の支払いを求められて支払いをした。7月分は相手方貸主に支払っている。また相手方保証会社に対しては、遅くとも6月には、相手方貸主に賃貸借契約の解約申し出をしたことを告げている。

賃貸借契約の存続期間中は保証委託契約も存続することとなっているため、相手方保証会社は保証委託契約を解除してくれず、8月以降の家賃を相手方保証会社が代位弁済すると、信用情報に事故情報として登録される可能性がある。

相手方貸主と相手方保証会社に各契約の解約に応じてほしい。

#### <相手方貸主の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本来であれば令和3年3月末の解約であるが、申請前の話し合いの中で、令和2年12月末での退去を提案し、申請人には納得いただいたと思っていた。

令和2年12月末での退去としたい。

#### <相手方保証会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

令和2年6月末、申請人代理人から状況の連絡を受け、賃貸借契約の解約に関することは、保証会社として間に入ることはできないので、申請人と相手方貸主間で解決するようにと回答した。

申請人から和解の仲介を求められている点については、特にこれに反対の意を示すものではない。本手續を通じて、申請人の事情を聞きながら、適切な解決を図りたい。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から契約時の状況などを聞き取った。

申請人は、契約時に相手方貸主から、学生用の物件のため途中で解約できないという説明は受けず、このような特約があることは知らなかったと述べた。

相手方貸主は、契約時に本件賃貸借契約が2年ごとの自動更新であることや、本件特約の内容を説明し、申請人との話し合いにおいて、令和2年12月末での解約を提案していたため、この提案通りで和解したい、と主張した。

相手方保証会社は、8月と9月分の家賃について、申請人から相手方貸主へ賃料の不払いが発生していたことから、保証委託契約に基づき、当社から相手方貸主へ代位弁済を行っていることを説明した。

仲介委員は、相手方貸主に対し、本件特約の内容を申請人が理解していないことから、本件賃貸借契約の締結時、相手方貸主が申請人に対して、十分な説明をしたとは言えない可能性があることと伝え、相手方貸主の提案は、解約を申し出た令和2年4月から8カ月先までの賃料の支払義務を申請人に負わせる内容であり、民法（原契約でも解約権は留保されており、本件においては更新手続が行われておらず期限の定めのない契約となっていたことから、民法617条1項2号により解約予告期間は3カ月となる）や国土交通省の定める賃貸住宅標準契約書（30日）と比較しても、解約予告期間としては長期に過ぎ、本件特約は消費者契約法10条に反する可能性があるとの見解を示した。その上で、申請人が令和2年4月に本物件の解約を申し出て、7月分までの家賃の支払いを終え、7月末までに鍵の返還と本物件の明け渡しを済ませているという事情も踏まえ、令和2年7月末での解約とする旨の和解案を相手方貸主に示し、次回期日までに、本和解案に対する回答を示すよう求めた。また、相手方保証会社に対しては、相手方貸主への代位弁済を何カ月も続けることは、紛争の規模を拡大させることにつながるため、代位弁済の継続の適否について検討するよう求めた。

期日後、相手方貸主より、従前の申請人との話し合いで、令和2年12月末での解約について申請人の納得が得られていたことから、相手方貸主の提案内容で和解したい、と改めて回答があった。

第2回期日において相手方貸主は、担当部署内での協議の結果、申請人とは令和2年12月末で解約することで既に合意ができており、支払い方法などの調整を残すのみであったという事情を重視し、上記回答を行ったと説明した。仲介委員は、相手方貸主に対し、これまでの聴取の結果、相手方貸主と申請人との間で、令和2年12月末での解約に関し法的な合意が成立していたとはいえないと述べ、本事案については、令和2年7月末での解約とすることが妥当であると改めて説明し、代表者の意向を確認した上で、再度検討するよう依頼した。

一方、申請人は、令和2年7月末での解約で和解できない場合、本手続が不調終了となってもやむを得ないと述べた。

第2回期日後、相手方貸主から、従前と同様、令和2年12月末での解約としたいとの回答が寄せられた。そこで、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案 10】中古自動車の購入に関する紛争（13）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 11 月に、中古車情報サイトで相手方が販売する本件自動車を見つけ、相手方店舗で現品確認をした上で、購入を決めた。その際、相手方から提示された資料によれば、本件自動車には純正ではないスポーツマフラーが装着されているとのことだった。代金 430 万円は後日、現金で支払った。翌月、相手方が陸運局 A での自動車検査（車検）を受けて名義変更を済ませた上で、本件自動車が納車された。

令和元年 12 月、自動車整備業者の X 社に陸運局 B での車検を依頼したが、車検が通らなかった。平成 22 年マフラー加速騒音規制により、平成 22 年 4 月以降の製造車に純正でないマフラーを装着する場合に必要とされる認定証明書がなかったことが理由である。申請人が相手方に問い合わせたところ、納車前の車検は問題なく通ったとの回答だった。他方、本件自動車に装着されたスポーツマフラーの製造者に問い合わせると、「本件自動車の車種用で平成 22 年マフラー加速騒音規制に適合したマフラーは販売していない。公道を走行しない前提でこの車種用のマフラーを制作したことがある。本件自動車に装着されているのはその一つではないか」とのことだった。

相手方は車検を通すために交換用部品を手配すると言ったが、部品が見つからず、代わりに申請人から見積書を提示して補償を検討してもらうことになった。しかし、申請人が X 社作成の見積書（約 30 万円）を提示したところ、相手方から「高額で支払えない」「販売時に車検を通したのだから後は知らない」と言われた。消費生活センターにあっせんしてもらったが、相手方は補償に応じなかった。

令和 2 年 2 月、X 社に本件自動車のマフラーを交換してもらい、車検を通した。

契約時には規制に適合しない自動車とは聞いていない。規制のことは知らなかったが、公道を走行できる前提で購入した。車検対応のための費用約 40 万円（持ち込み料、見積費用、代車料、公道を走行できなかった期間の自賠責保険料を含む。）を負担してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方は本件自動車の販売時に、純正ではないマフラーが装着されていることを申請人に説明している。また、契約後車検を取得して納車している。

自動車の騒音規制については頻繁に追加されるため、すべては把握していない。車検を通すか通さないかの判断はあくまで陸運局 A によるものであり、本件では車検を通して納車しているので、当社の義務は果たしている。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、当事者双方から事情を聴取した。その上で、仲介委員は相手方に対し、申請人は車検が通る車であることを前提に購入しているのに対し、本件自動車のマフラーは平成 22 年マフラー加速騒音規制に適合していないので本来車検を通らないものであり、契約の目的が満たされていない。陸運局 A において一度車検を通ったという経緯があるものの、

本件自動車規制に適合してないことは事実であると指摘し、本手続での和解を促した。これに対し、相手方は譲歩を行うかどうかを含めて社内で検討する必要があると述べたため、第2回期日を開催することとなった。

第2回期日において相手方は、契約時の対応に問題はなかったと考えているとしつつ、仮に契約時に車検が通らなければ代替のマフラーを用意していたであろうことも勘案し、5万円の和解案を提示した。申請人はこの案に納得せず、訴訟も含めて対応を検討したいと述べた。仲介委員は相手方に対し、本件の法的論点を再度説明するとともに、訴訟リスクも視野に入れて顧問弁護士と相談の上、和解案を再検討するよう要請した。

第3回期日において、相手方は顧問弁護士と相談していないとの回答であったが、10万円を返金するとの和解案を提示した。申請人は相手方が一定の譲歩姿勢をみせたことに鑑み、この内容で和解したいと述べたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 11】コンサルタント契約の解約に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年6月上旬、動画サイトで転売システムの広告を見て、アルバイトの収入減を補いたいと興味を持ち、SNSのIDを登録した。相手方販売会社からSNSに送られてきたURLを見ると、本件システムを実際に利用したという人たちが動画で「1日1時間の作業だけで月収30～120万円を稼げた」と述べており、無料説明会の案内が記載されていた。翌日説明会に申し込んだ。

すると、新たに本件システムの説明動画のURLが送られてきた。動画では、本件システムは、大手ネットショッピングモールでの販売価格よりも安い価格で販売されている商品を転売サイトから見つけて通知するとの説明だった。また、本動画を見た人には本件システムを無料でプレゼントするとのことだった。

その後、ビデオ電話で相手方販売会社から本件システムの説明を受けた。本件システムを無料で使えるのは3日間だけだが、本日コンサルティング契約を締結すれば、通常100万円のところ、39万8000円で使い放題で、その他の特典も付いてくると言われた。お金を払ってまで契約するつもりはなかったので「一括では払えない」と言ったが、分割で払えばよいと言われて断り切れず、本日中と焦らされたこともあり、契約した。その後、送られてきた契約書に電子署名をしたが、契約書の内容の説明はなかった。同意書は、事実と異なる部分もあったが、相手方販売会社に言われるままに記載した。支払いのうち、10万円を当日、相手方クレジットカード会社発行のクレジットカードで決済した。残金は10回の分割払いで相手方販売会社に直接支払うことにした。

2日後に、電子会議室内で相手方販売会社が他の会員の質問に対応していないことに不信感を持ち、また、支払いにも不安を感じ、消費生活センターに相談をした。クーリング・オフ通知を送ったが、事業者としての契約であるとして返金に応じてもらえなかった。納得できないので、契約を解除し今後の請求を止めてほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人は契約書に署名しているが、セールス担当者による説明が不十分だったことが確認できたので、既払い金10万円を返金し、契約の解除を行う内容で和解したい。

＜相手方クレジットカード会社＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求は認めない。

利用店と申請人との契約であり、支払いを免除するのは相手方販売会社である。相手方販売会社より売上取消の連絡があれば、請求は行わない。

なお、和解の仲介の手續期間中は当社からの請求は保留とする。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方販売会社に和解の仲介申請書等を送付したが、期限までに回答書および答弁書の提出が

なく、事務局から電話で連絡をしても、対応がなされなかった。

事務局から相手方販売会社に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出がなかったため、相手方販売会社に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、期限までに提出はなされなかった。

しかしながら、期日の前日に回答書等の提出があり、申請人の請求を認め、契約を解除し既払い金 10 万円全額を返金する意向とのことであった。また、期日にも対応をするとのことだった。

期日においては、申請人から勧誘時の状況などを聴取した。申請人に相手方販売会社の意向を伝え、希望する返金方法について確認をした。また、相手方クレジットカード会社にも、相手方販売会社の意向を伝え、請求の状況等を確認の上、返金処理等について確認をした。

相手方販売会社については、期日の開催時間中には連絡が取れず、対応がなされなかったが、期日後に、事務局に相手方販売会社から連絡があり、返金方法などについて確認をし、既払い金 10 万円を返金し、契約の解除を行う内容で和解が成立し、期限までに返金の確認ができたため、手続を終了とした。

以上

## 【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（36）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年5月、午前11時ごろ、クレジットカード会社A社から「本日クレジットカードを使用したか。異常に多く使用されているので、手元にカードがあるか確認してほしい」と連絡があった。財布を確認したところ、相手方発行のクレジットカードを含むクレジットカード4枚（相手方、A社、B社およびC社発行。）と現金がなくなっており、盗難被害に遭ったことに気付いた。

直ちに各カード会社に利用停止を依頼した上で、警察署に通報をした。警察による自宅の現場検証を経て、盗難届を提出し、受理された。警察から、犯人は前日の晩から当日早朝の間に、施錠してあった勝手口を破り侵入したとの説明を受けた。近隣で同様の侵入手口による盗難被害が数件発生しているということであった。

同日、各カード会社に確認したところ、A社とB社のカードで計約70万円、相手方カードで計約37万円（内訳はキャッシング、物品購入、鉄道券売機での利用。）が使用されていること、C社は不正利用の形跡がないことが分かった。

翌月、警察署に出向きB社カードが使用された際の店舗内防犯カメラの映像を確認したところ、面識のない若い男性2人が映っていた。

A社は被害金額の半額、B社は被害金額の全額を補償する見込みと連絡があったが、相手方は「初回から正しい暗証番号が入力されているため、社内規定により補償はしない」と言う。しかし、暗証番号は他人から類推される番号ではなく、暗証番号をカードと一緒に保管するなどはない。また、申請人の日常生活において、外部で本件暗証番号を入力するのは銀行ATM利用時のみであり、漏えいの経緯は分からない。不正利用なので補償制度を適用し、既に引き落とされた約37万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件取引では、いずれの利用についても暗証番号が一度も間違えられることなく入力されている。暗証番号は本人しか知りえない番号であり、第三者による利用であったとしても、暗証番号の管理について申請人に過失があったものと判断できる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において当事者双方から事情を聴取した。その上で相手方に対し、申請人の暗証番号の設定、管理の状況を説明し、申請人が暗証番号を適切に設定、管理していること、近隣で同種被害が発生しており、地域性があるので、同一のATMに隠しカメラを設置するなど何らかの方法で盗み見をした犯人グループに後をつけられて侵入盗の被害に遭った可能性もあることを考えると、犯罪利用の可能性が高いのではないかと伝えた。相手方は、規約に照らせば、本来返金できない案件であるとの認識には変わらないが、申請人の属性や状況等に鑑み、譲歩を検討したいと述べた。これを受けて仲介委員は、両当事者に対し和解金額案を提示した。

期日後、両当事者が仲介委員の示した和解案に合意し、和解が成立した。

以上

## 【事案 13】包茎手術等の一部返金に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 1 月、包茎手術について相手方のウェブ広告を見た。ホームページには、日常生活に負担をかけない支払いシステム、治療費 7 万円とあった。「明瞭で安価な治療費用」「プライバシー保護」「カウンセリング診断無料」などが書かれていたので、まずは無料カウンセリングを受けて、専門医の見解と費用を知ろうと思った。

相手方に電話し、無料カウンセリング希望と伝え、自分の状態を聞かれた後、「包茎は女性に嫌われる」など不安をあおるようなことを何度も言われた。

その後、クリニックのカウンセリングを予約した。料金については、「診てみないと分からないが、7 万円からできる」と言われた。

カウンセリング当日、クリニックに出向き、受付で体調や病歴等を聞かれた後、診察室に呼ばれた。診察室では執刀医からズボンを脱ぐように指示があり、「ほとんど真性」「今日手術する」「保険の適用はない」などと言われ、触診後に「基本は 45 万円で、見た目をきれいにしたりするオプションを付けると 90 万円くらいだ」と言われた。7 万円くらいだと考えていたのに 45 万円と言われ、払える金額ではなかったため、断って帰ろうとしたが、執刀医から専門用語を交えて早口で説明をされ、内容をほとんど理解することはできなかった。債務整理中の自分にはローンを組むこともできず支払えないので考えさせてほしいと話したが、「他のクリニックはもっと高い」「特別な医療ローンを組ませてあげる」などと言われ、契約を焦ってしまった。個別信用の審査は通らず、相手方の自社割賦を利用することとなり、手術の確認書にサインし、医療ローンを申し込んだ（毎月 2 万円を 48 回払い、契約金額合計約 98 万円）。

その後、30～40 分程度で手術が終了した。術後、受付でアフターケアの説明を受け、ローンの端数である 1750 円を現金で支払い、承諾書の控えを受け取った。

帰宅後、インターネットで調べると、保険が適用される方法があることを知った。医療ローンを組む前に知っていれば手術をしなかったのにと後悔した。

消費生活センターを通じて相手方に対しサイトに記載のあった 7 万円への減額を求めたところ、半額への減額であれば応じるという回答があったが、応じられないと断った。

手術費を 7 万円に減額してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

無理やり治療を進めた事実はなく、事前に承諾書・確認書に署名押印後、申請人本人の希望に沿って治療した。確認書に記入してある通り、保険診療についても説明している。また、ローンの申し込みも本人の希望に沿って行っており、審査が通らなかったため当院の分割払いの書類に記入してもらった。

申請人の主張である 7 万円までの減額には応じられないが、ある程度は本人の希望に沿って減額に応じる意思がある。早期解決を望む。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、契約の経緯等について当事者に聴取を行った。

申請人は、障害者雇用（身体障害者2級）で働いており、1カ月の収入が10万円程度であるが、債務整理で月1万6000円を返済し、1人暮らしで家賃を月5万6000円支払っているため、生活が非常に苦しい状況である、そのため、7万円以上の返済は困難であると述べた。また、和解する際には、一括払いではなく分割払いで返済することを希望した。

相手方は、消費生活センター等から相談が複数寄せられていることから内部のガイドラインを見直して対応することになったと説明した。その上で、本事案については、治療費と消費税の合計である6万6000円から受領済みの1750円を差し引いた合計6万4250円を分割払いで申請人が相手方に返済するという和解案が提示された。

相手方の和解案について申請人が同意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 14】コンサルタント契約の解約に関する紛争（11）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年4月下旬、家庭の事情やコロナ禍による収入減により、副業を検討していた。SNSで副業の広告を見てクリックしたところ、「毎月10万円稼げる」「写真や動画投稿で収益アップ」「1円でも稼げなければ全額返金」とあったA（個人名）のアカウントを登録した。Aから投稿サイトに写真や動画等の投稿をして1枚2000円～3000円の収益になっている人が大半だと説明され、試しに自分で撮影した写真をAに送ると、2500円前後とのことだった。このため、1日に10回送付すれば2万～3万円になり、在宅で収入が得られると思った。さらに、1枚最大5万円で買い取ることもできると言われた。

Aから、副業開始に際しガイドブック（約1万円）が必要と言われ、購入すると相手方のコースの案内があった。

SNSのやりとりはAから相手方の運営事務局に変わった。無料電話相談を予約し、相手方から複数のコースを紹介された。15万円のコースを希望したが、サポート期間がより長く必ず収益が上がる、多くの人が契約しているとして、約65万円のコースを勧められた。支払えないと断ると、想定収益額の約200万円はすぐ稼げる、ローンを組める、代金をクレジットカード限度額の50万円に減額すると言われ、契約することにした。

翌日、ATMでキャッシングし50万円を相手方に振り込んだ。相手方から電話があり、指示に従いサイトの画面を操作したが、規約の内容の説明はなく、理解しないままチェックを入れた。相手方から投稿サイトへのノウハウが記載された電子教材の配信を受けた。

指定の投稿サイトに動画を20本投稿しフォロワー100人以上となったため、相手方の助言に従い、投稿サイトに収益申請を行った。しかし、その後収益は1円も上がらなかった。

相手方に解約したいと伝えたところ、解約同意書が送付され、早く解約返金をしてほしい一心で、記入して郵送した。

5月下旬、消費生活センターに相談し、解約同意書によると返金額1万円で同意したことになっていると知り、クーリング・オフ通知を出したが、相手方から返金には応じられないと回答があった。返金済みの1万円を除く、既払い金全額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が主張するAは知らない。ガイドブック（電子書籍）に記載している「想定収益」は過去の実績に基づき記載しており、収益を保障するものではない。契約内容は他事業者が運営する投稿サイトへの投稿等に対するサポートであり、申請人が取り組まなければ収益にはつながらない。申請人の取り組みに問題がある。規約に基づいた対応を行う。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において申請人から、第2回期日において相手方から事情を聴取した。聴取や申請人の提出資料等から、相手方が提供するサービスは、他の事業者が運営する投稿サイ

トに投稿することにより収益を上げるノウハウを教え、これをサポートする内容であること、申請人は投稿サイトの仕組みに従い、収益が生じるための手続は行ったものの、その後、投稿サイトへの投稿を行っていないことがうかがえた。

仲介委員は、相手方に対し、スマートフォンの広告表示や電子書籍に、前提となる作業内容や作業量を明記することなく想定収益額を記載していることは、消費者に誤認を与えるもので、仮にその後に説明をしたとしても、一度、広告等で誤認するとその影響が残ることもあるなど、広告上の問題点を指摘した。相手方は、想定収益は実績に基づいた金額であり、収益には個人差があることは説明済みであり、表示に法的な問題はないとの見解を示した。また相手方は申請人の作業内容や進行に問題があったと主張した。

さらに、相手方は本件契約について、本件コースの契約金額は65万円であり、契約時の支払いはまず50万円でありとしたにすぎず、差額約15万円は割引額ではなく、残債務であると主張した。その上で、本件解約合意については、残債務15万円の請求は放棄する趣旨であり、解約後もサポートを継続することで合意しているため、利用規約にのっとれば返金額はないものの、申請人の状況に鑑み1万円を返金することで申請人が同意したと主張した。

一方、申請人は、契約金額については、15万円の割引があったと主張し、収益が生じた後に15万円を支払う合意があったのか否かについて、両当事者の認識に乖離<sup>かいり</sup>があった。

また申請人は、解約合意の法的な意味や効果を理解しておらず、サポート継続の合意の存否や解約合意書提出後にサポートがあったか否かについても、両当事者の認識に乖離があった。

仲介委員は相手方に対し、本件解決に向け返金の提案はあるか尋ねたところ、検討し後日回答すると述べた。

期日後、相手方は早期解決の観点から和解金額を提案し、第3回期日を経て、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 15】Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年2月、相手方通信会社のサイトでWi-Fi ルーターを使用した通信回線契約を申し込み、支払い用に相手方カード会社発行のクレジットカードを登録した。数日後、ルーターが届いたが、インターネットに接続できなかった。そのため、解約したいと思い、翌日、相手方通信会社のサイト（以下「本件サイト」という。）にログインし、解約するつもりで解約サポートの申し込みをした。後刻、相手方通信会社から、「問い合わせを受け付けた。1～3 営業日以内に返答する」とメールが届いた。

契約から6日後、相手方通信会社からの連絡がないので不安になり、本件サイト内を探し、契約解除フォームを見つけた。「端末到着から8日以内」のボタンを押しても画面が切り替わらなかったため、「8日以降」のボタンを押すと入力画面が開いた。自分に当てはまる内容がなかったが、適当に入力して送信すると、契約解除受付のメールが届いた。そのため、契約解除ができたと思い、ルーターと受領書面一式を返送した。

翌月、クレジットカードの利用履歴を見て、相手方通信会社から約3万7000円（月額利用料等約3000円、事務手数料3000円、解約料約2万1000円、キャンペーン割引分約1万円）の請求があると気づき、相手方通信会社に返金を求めるメールを送信した。しかし、相手方通信会社から「8日以内に手続されなかったため、解約料が発生した」「解約料を支払いたくなければ他プランへ乗り換えを」と回答があった。消費生活センターに相談し、初期契約解除を認めてほしいと交渉してもらった。相手方通信会社は「初期契約解除でなく通常の解約フォームからの申し出である」と主張し応じなかった。その後、相手方通信会社からの指摘で、解約手続と前後して、相手方通信会社から何度も電話やメールがあったことに気付いた。精神疾患の症状のため気付かなかったと伝えたが、対応は変わらなかった。なお、相手方カード会社はアクワイアラーに請求取消しを申し入れたが、拒否されたとのことだった。請求猶予は金額が低いことを理由に認められなかった。

初期契約解除を認め、支払った解約金を返金してほしい。

<相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

初期契約解約制度は適用されないため、解約金の返還には応じられない。初期契約解除の適用には、ルーターの到着から8日以内に「端末到着が8日以内の方」のフォーム（以下「初期契約解除フォーム」という。）より解約申請する必要がある。申請人は「8日以降の方」とのフォーム（以下「通常解約フォーム」という。）を選択しており、初期契約解除とは言えないため、解約料の取り下げには応じられない。申請人は初期契約解除フォームが表示されなかったと主張するが、申請人の解約申し出は初期契約解除の期限の4日前であり、その時点でどうしても解約しなければいけない事情は見当たらないばかりか、電話で解約を告げる等手続を怠っており、申請人が初期解約をしたいとの意思を読み取ることはできない。また、申請人は積極的に通常解約フォームを選択しており、他の方法で初期契約解除の手続を行っていないことから、通常解約での処理を

する意思を有していたと考えられ、当社はその意思を尊重したものである。

また、申請人の精神疾患について、当社は解約申出時には把握しておらず、本件について特例的に初期契約解除を認める理由とはならない。

#### <相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社はイシューアであり、加盟店管理は行っていない。また、アクワイアラーに対し売り上げの取消申出を行ったが認められなかった。このため、本件については、申請人、相手方通信会社間で話し合っ解決してほしい。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日を前に、相手方通信会社の親会社から利害関係人としての手續参加の申し立てが行われ、相手方通信会社に代わり当該事業者が利害関係人として手續に対応することとなった。

仲介委員は、第1回期日において、双方から事情を聴取した。その結果、申請人が解約申し込みを行った当時の初期契約解除フォームは、現在相手方通信会社のウェブサイトに表示されているものと異なり、「8日以内」を押した際に、画面の変化が分かりづらかったものと推測された。仲介委員は利害関係人に対し、画面表示の問題点を指摘し、申請人の解約申し込み時点の初期契約解除フォームを資料として提出するように求めた。併せて、本件は契約から8日以内に申請人が解約を申し出て、相手方通信会社がそれを承諾した記録が残っていることから、初期契約解除の要件を満たしており、通常解約フォームから手續が行われていたとしても、初期契約解除を認めるべきではないかと伝えた。

第2回期日において、利害関係人は、初期契約解除フォームの再現を行った結果、画面構成については申請人と同じ認識であるが、当時の画面が誤認を招きやすいとの認識はなく、本件についての考え方は変わらないと主張した。仲介委員は利害関係人に対し、改めて初期契約解除制度の考え方を伝えた上で、利害関係人は申請人が積極的に通常解約フォームを選択したと主張するが、通常解約フォームでは具体的な違約金の金額について言及がなく、申請人が誤ったフォームを選択していることに気付かなかったとしても致し方ないのではないかと指摘して譲歩を促した。利害関係人はこれに対し、本件では申請人がフォームを誤っただけでなく、その後利害関係人から複数回電話連絡を試みた際も応答しなかった経緯があり、初期契約解除を認めることはできず、一切の譲歩を行わないと述べた。

このため、仲介委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

以上

## 【事案 16】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（5）（6）

### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和2年6月、キッチンの排水口に2cm角のスポンジを落としてしまい、水は流れるものの、だんだんたまってしまいう状態になった。インターネットで「排水管工事は950円～」という広告を見て、現場を見てもらうつもりで電話をかけ、状況を説明すると「担当を向かわせる。担当から折り返す」と言われた。

後刻、相手方が来訪した。水の流れ具合を確認してもらおうと「S字のところにスポンジがあればいいが、その先のおおもとに詰まってしまうと修理費が3桁になる」と言われた。その後、相手方が、S字のところにスポンジはなかったのでドリルを入れて絡めとる作業をする、ドリルが1メートル伸びるごとに1万2000円かかると言うので、そのまま放置してはまずいか聞いたところ、マンションの階下の家の排水も詰まってしまうと言われ、仕方なく依頼した。

約5分後に作業は終わり、ドリルの先端にスポンジがついているのを遠目に見た。合計の作業時間は30分ほどだった。渡された請求書に19万円とあり、あまりに高額で驚くと、ドリルを8メートル伸ばしたとのことだった。持っていた現金9万円と、クレジットカードで2万円を支払い、残りは振り込むことにしたが、請求の内訳については「収納棚脱着作業と出張費はサービスする」と説明されただけで、その他の説明はなかった。

見積もりも料金の説明もなかったことに納得できず、翌日、消費生活センターに相談し、相手方に経緯書を送付したところ、残りの8万円は減額するとの回答があった。減額の金額に納得できなかったため、地元の管工事共同組合を通じて自宅の排水管を見てもらったところ通常2万円以下の工事だと言われ、再度相手方に返金を求める書面を送付したが、これ以上の減額には応じられないと言われた。

具体的な見積もりを出さず、料金に関する説明もないまま高額な請求をされ、納得できない。現金で支払った9万円を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和2年7月、トイレの掃除中にスポンジを流してしまい、その後水を流すと逆流しあふれそうになったため、インターネットで修理業者を検索し、金額が「950円～」と書かれているのを見て電話をかけると、費用は5000円～6000円とのことだったので依頼した。

来訪した相手方から、最初にポンプを使ったが詰まりが解消されなかったため便器を外す必要があり、費用は4万円～5万円になると言われ、8割はそれで解消されるとのことだったので承諾した。それでも詰まりは解消せず、排水管に詰まっているスポンジを特殊な機械で押し出す必要があり、費用は作業費3万5000円に加えて1メートル当たり1万円の機械を入れる長さで決まる、と言われた。

考えさせてほしいと伝えたところ、相手方から他の業者に依頼した場合も似たような金額になる、と言われたため、作業をしてもらった。

作業により詰まりは解消し、排水管5メートルの位置でスポンジを押し出したとのことで、13万円を請求され、現金で支払った。

2日後、消費生活センターに相談した。工事内容や費用が適正かどうか、消費生活センターか

ら紹介された地元の管工事共同組合に聞いてみたところ、排水管の5メートルのところにスポンジが詰まっていたら便器内の水は逆流することなく流れる、従ってスポンジは便器の手前で詰まっていたのではないかと、との助言を得た。消費生活センターのあっせんで相手方から5万円の返金を提案されたが、納得できない。

適正な価格であれば支払うが、請求されている金額は支払いたくない。

<申請人イに対する相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イの請求を認める。

<申請人口に対する相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認める。

5メートル分の機械を用いての作業に関しては値引きをしたいと考えているが、機械を使用したことで詰まりが解消したので、機械の使用料は支払ってほしい。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、当事者からそれぞれ聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、本事案の契約はいずれも特定商取引法の訪問販売に該当し、契約書面の記載事項に不備があればクーリング・オフが認められる可能性があり、本件においてはこれが認められる可能性があること、またホームページに表示されている金額と実際の請求金額に大きな乖離<sup>かいり</sup>があり、ホームページ上には事前に見積もりを示すと記載があるが、実際には提示が行われていないなど、運用上の問題もあることを指摘した。

その上で、仲介委員は、相手方の作業によりいずれも詰まりが解消したことも勘案し、互譲の観点から、申請人イに関しては、申請人イが現金で支払った9万円の返金、申請人口に関しては、既払い金から機械を用いた作業の作業費の半額を引いた11万5000円を返金することを当事者に提案したところ、相手方は返金に応じると述べ、両申請人もこれを了承したため、和解が成立した。

以上

## 【事案 17】 通信販売の定期購入に関する紛争（12）～（16）

### 1. 当事者の主張

同時期に相手方に対する申請が 12 件寄せられた。申請人らの主張、相手方の対応がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの 2 件について記載する。

#### <申請人イの主張の要旨>

令和 2 年 6 月、スマートフォンで動画配信サイトを見ていたら、「初回 200 円」「解約保証」と書かれた相手方のダイエットサプリメントの広告が出た。広告から相手方ウェブサイトへアクセスし、お試しのつもりで申し込んだ（支払い方法はコンビニ後払い）。アレルギー体質であることもあり、やはり解約しようと、購入から約 1 時間半後に相手方に電話をしたが営業時間外でつながらなかった。翌日、相手方に電話で解約を申し出ると、「購入後 7 時間以内に電話で申し出れば解約を受け付けるが、あなたの場合は 7 時間以上経過しているので、解約には応じられない」と言われた。相手方によれば、お試し価格の 200 円で申し込める初回 1 袋に加え、2 回目と 3 回目の計 20 袋約 4 万円分の購入が解約の条件であり、その代金を支払わないと解約できないとのことであった。相手方は広告や申込時の確認画面にもその旨を記載していると言うが、そのような記載はなく、いつでも解約できるとして申し込んだ。

消費生活センターに相談し、相手方と交渉してもらったところ、相手方は、「申請人イが申し込みを行った公式ウェブサイトの最終確認画面には「購入前に必ずご確認ください」との注意書きを添えて、契約金額を記載している」と主張し、解決できなかった。しかし、自分の見た画面には 3 回目までの合計金額の表示はなかった。初回の商品代金 500 円は支払い、商品はすべて返送した。2 回目以降の代金を支払いたくない。

#### <申請人口の主張の要旨>

令和 2 年 7 月、スマートフォンでポイントサイトを閲覧中に相手方のダイエットサプリメントの広告が出た。「(契約期間の) 縛りなし」「初回 200 円で解約 OK」「私は 1 カ月で痩せられたので支払った金額は 200 円だけだった」と書かれていた。広告から相手方のウェブサイトへアクセスし、本件商品のお試し価格が半額の 100 円になるというキャンペーンに申し込んだ（支払い方法はクレジットカード払い）。この時、サプリメントには契約回数の縛りを設けている商品が多いことを知っていたので、広告や申し込み画面をよく読んで、縛りがないことを確認した。

1 回目の商品が届いた 6 日後、頼んだ覚えがない 2 回目の商品が届いたので、驚いて、相手方に電話で問い合わせると、相手方は「合計 3 回を購入する契約で、それまでは解約には応じられない。定期購入であることは表示している。」という。相手方ウェブサイトを確認すると、小さな字で契約条件が書かれていたが、自分が最初に見た広告と異なり納付できなかった。消費生活センターに相談し、相手方に連絡してもらったが、相手方は解約に応じなかった。同年 8 月、クレジットカードで商品代金 100 円が引き落とされ、2 回目の代金約 2 万円についても請求があった。

2 回目以降の代金について、請求を取り下げしてほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認める。

いずれの案件も解約条件を満たしていないため、本来であれば解約は行わないが、早期紛争解決のために特別対応として、申請人らについてはいずれも2回目と3回目、計約4万円の請求を取り下げる。

なお、どのSNSの広告から飛んでも、購入に至るまでの画面には、解約保証の条件と商品合計金額を記載している。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らは回答書において2回目、3回目の請求を放棄することを認め、申請人口についてはクレジットカードへの商品代金の請求を取り消した。また、申請人口の手元にある商品の返品について、送料の負担に応じた。

仲介委員は、期日において当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、最終確認画面における契約条件の表示は画面中のボックス内をスクロールしなければ確認することができず、非常に分かりにくいこと、広告には契約回数の縛りがないと誤解させる表現がみられ、実際の契約内容と異なっていることについて指摘し、今後改善策は検討しているのかとただしたところ、相手方の担当者はこの点について明確な回答を示さなかったが、意見として承ると述べた。

仲介委員が提示した和解書案について両当事者が合意したことから、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 18】開運グッズの返金に関する紛争（20）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 3 月、相手方販売会社 A（旧社名）の記載された姓名判断のチラシが、自宅のポストに入っていた。スーパーの会場に出向き、離婚した息子のことについて、鑑定士 X の姓名判断を受けた。その際、「印鑑を作成すれば 3 年くらいで結婚できる」などと言われ、息子の印鑑を作成することとし、翌日 X が来訪して、相手方販売会社 A（旧社名）から購入した（契約①）。当日約 30 万円現金で支払い、残りは数回に分け、X に手渡した。

同年 5 月、印鑑を受け取るため、X および X の先輩の鑑定士 Y と喫茶店で会った。Y から「家族運が上がる」等として水晶玉を勧められ、数日後、X が来訪し、約 30 万円の水晶玉を相手方販売会社 A（旧社名）から購入した（契約②）。当日 20 万円現金で支払い、残りは数回に分け、手渡した。

同年 7 月、8 月、支払いのため、X、Y にファミリーレストランで会った際、息子の運気を上げるために申請人自身の印鑑を約 56 万円で、さらに、水子供養のための印鑑（25 万円）の作成を勧められ、相手方販売会社 A から購入した（契約③、契約④）。それぞれ、同様に現金分割払いで、X、Y らに手渡した。

平成 29 年 3 月、X から、購入した印鑑を持参するよう連絡があり、飲食店で X、Y に見てもらったところ、「水子の名前が見えた、水子供養のための印鑑にヒビがある」と言われ、印鑑の作り替え（33 万円）とお守り印鑑（33 万円）の作成を勧められた。たくさん印鑑があっても保管できないと言うと「預かることができる」「よい結果が出なければ、これまでかけた費用が無駄になる」等と言われ、相手方販売会社 A と 70 万円の契約をし、全額支払った（契約⑤、契約⑥）。

同年 9 月、X から契約③の印鑑に不具合があるとして作り替え（10 万円）と息子用の結婚印鑑（30 万円）の作成を勧められ、相手方販売会社 A から購入し、全額支払った（契約⑦、契約⑧）。

これらのうち、契約⑤（旧④）、契約⑥、契約⑦（旧③）は相手方販売会社 A にて永年預かりしてくれるとのことで、手元にない。契約①、契約②、契約⑧の三つは手元にある。

その後、息子は結婚に至らず、鑑定士の X に商品のこと等を質問しても回答がなく、X の所属する会社名が 6 回も変更になっていたことから、不信感を抱いた。令和 2 年 2 月、当時 X が所属していた事業者（手続外）に質問状を送付したが、納得のいく回答がなかった。同月、X から相手方販売会社 B の記載のある名刺を交付された。相手方販売会社 B は相手方販売会社 A と代表者が同一である。令和 2 年 6 月、消費生活センターに相談し、相手方販売会社 A にクーリング・オフ通知を発出したが対応されなかった。

契約をなかったこととして既払い金全額約 280 万円を返金してほしい。

<相手方販売会社 A の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

<相手方販売会社 B の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人が主張する本件売買契約の当事者は相手方販売会社 A であり、当社ではない。相手方販

売会社 A は平成 30 年に解散し、令和元年 5 月に清算終了しており、当社は令和元年 6 月の設立である。申請人の主張する契約経緯等について、今回の申請まで関知しておらず、当社とは無関係である。申請人との間に法的紛争はなく、和解の前提を欠く。

また、申請書によれば、平成 29 年に、申請人はすべての代金を支払い、商品の受け取りも完了しているため、債務履行済みと考えられ、その意味でも法的関係はない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方販売会社 A に対し和解の仲介申請通知書等を発出したが、宛所不明として差し戻された（相手方販売会社 A は、清算終了済みであった。）。

一方、相手方販売会社 B は、本件売買契約の相手方は相手方販売会社 A であり、当社は本件に無関係であるため手続に協力する前提を欠くと答弁した（相手方販売会社 B は、登記上の本店地が、相手方販売会社 A（旧社名）のチラシ記載の住所と同一で、現在、その場所で姓名判断を行っているようであり、代表者は相手方販売会社 A と同一であった。）。

相手方販売会社 B に対し手続に協力するよう要請する書面を送付したところ、「何も分からないので協力できない」との回答があった。申請人から提出された資料によると、本件売買契約の相手方は相手方販売会社 A であり、相手方販売会社 B の主張にも合理性があると考えられた。

そこで、仲介委員は、事実の調査として、相手方販売会社 B の代表者および販売担当者（鑑定士）の X に質問状を送付した。相手方販売会社 B の代表者については、送達されたが返信はなく、X については、書面はいったん送達されたものの「宛名の人物はいないので差し戻してほしい」との要請があったとして郵便事業者より差し戻された。

相手方販売会社 B の電話番号は応答がなく、相手方販売会社 B の姓名判断の店舗はファクスに切り替わり連絡が取れなかった。

仲介委員は期日で申請人のみから事情を聴取したが、相手方らの状況に鑑み、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案 19】注文住宅の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

一戸建て住宅の建て替えを考えていた。令和元年10月、住宅展示場の相手方の看板に、キャンペーン中であることと対象物件3棟が完売になったことが掲示されていた。相手方の担当者にキャンペーン内容を尋ねたところ「ちょうど1棟キャンセルが出た」と言われたので、話を聞くことにした。

後日、キャンペーン対象の場合と対象外の場合の2種類の見積書もらった。キャンペーン対象かどうかで400万円近く違ったので、随分と差があると口にする、担当者は「私には値引きの枠がある」と答えた。担当者からさらに値引きを受けられるのだと思い、その後、相手方と契約することにした。渡された契約書には請負工事金額2750万円と書かれていたが、値引きされるはずなので予算内の2500万円から3000万円くらいで建てられるだろうと思い、署名押印した。同時に手付金として100万円を振り込んだが、この時途中で解約した場合は返金されないという具体的な説明はなかった。

令和2年3月、地盤改良工事、水道の調査、太陽光発電システムの設置などの費用が発生し、建物登記費用に建物滅失登記費用が入っていないなど、資金計画書で金額が明らかにされていない部分があった。相手方に尋ねても具体的な金額を教えてくれなかったため、不安になった。これ以上予算が膨らむととても支払えないと考え、相手方に契約をキャンセルすると伝えたところ、4月までキャンセルできないと言われた。

4月に相手方から全く連絡がなかったため、再度連絡したところ、相手方から調べて連絡すると回答があった。5月に相手方から連絡があり、書類上の不備はなく、設計に68万4800円、建築確認に10万円、敷地調査に10万円の費用がかかっているため100万円から差し引いた残金はほとんど残っていないと言われた。

後日、相手方と話し合い、既に支払った100万円の返金を求めたが、相手方は自分たちに落ち度はないので返金しないという。支払った100万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

担当者が「値引きの枠がある」と述べたことはない。

申請人のいう2種類の見積書とは、概算資金計画書（工事請負金額以外の諸費用の概算も含めた資金計画書）および見積書（工事請負金額の見積もり）のことで、この時点で建築のために必要となる資金総額は3400万円を超えるものであることを書面でも説明済みであり、申請人もこれをもって融資申込を行っている。

太陽光発電システムの設置費用、水道加入金、水道局納金、既存建物滅失登記費用についても調査後、具体的金額を説明している。

本契約約款により、注文者である申請人はその都合で契約を解除できるものの、これによって生ずる相手方の損害を賠償するものと定められている。

この点、申請人から解約の申し入れがあった時点で、相手方は既に敷地調査、確認申請、設計

の業務を行っている。また、確認申請許可が下りており、その後、融資本申込審査の承認が下りた状態であって、まさに着工直前の時期であった。

なお、敷地調査、確認申請、設計の業務の対価については本契約においてはキャンペーンとして工事費用から控除されるものとされているが、控除前の金額は概算資金計画書等で契約前から示しているように約100万3000円となる。これに加えて、相手方が支出した契約印紙代1万円が、解約に伴う損害となる。

従って、契約金100万円および契約印紙代として申請人より預かった1万円から、約100万3000円を控除した約7000円を申請人に返金する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等の聴取を行った。

申請人は、他社と比較すると設計料が高額であり、敷地調査料も2回で10万円のところ1回しか実施していない、また、契約総額が提示されず一方的に契約が進められたことから不信感を抱いたと主張した。その上で、全額返金までは求めないものの、良心的な対応を望むと述べた。

相手方は、キャンペーンとして敷地調査、確認申請、設計の業務の対価工事費用が控除されるとしているが、これは当該契約が履行される場合に適用されるものであり、中途解約となった場合は契約約款に定められるように申請人は中途解約によって生ずる相手方の損害を賠償することになると説明した。また、敷地調査料については2回で10万円という説明をしていない、設計料についても「建築士事務所の開設者がその業務に関して請求することのできる報酬の基準（業務報酬基準）」（国土交通省告示第98号）と比較しても高額というわけではなく、むしろ、かなり低額に抑えていると主張した。併せて、建築のために必要となる資金総額が3400万円を超えるものであることを概要資金計画書等でも説明済みである上、同書面で調査事項とされた点についても調査の上説明していると述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人と相手方の双方の主張が食い違っており、書面や録音等も残っていないことからどちらの主張が正しいのか判断することは困難であると述べた。その上で、早期解決のため、お互いが歩み寄って解決することはできないかと伝え、相手方が申請人に和解金として10万円を返金するという和解案を提示した。これを受け相手方は持ち帰って検討すると述べた。

後日、相手方から和解案に合意するという回答があり、申請人も合意したことから、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 20】タブレット端末等の解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年2月、スマートフォンが壊れたので、17時半ごろ通信事業者である相手方の代理店（利害関係人）となっている店舗に出向き、機種変更をした。その後、キャンペーンのため2万円で購入できると言われ、タブレットの契約を勧められた。「パソコンがあるから、必要ない。スマートフォンだけでも使いこなせないのに、タブレットは使えない。」と何度も断り、帰りたいと伝えしたが、聞き入れられず、閉店時間である19時になり、契約しないと帰れないと思い契約した。商品代金は48回の分割払いとし（個別信用購入あっせん契約）、クレジットカードで決済することとなった。

しかし、使い方も分からないので、2週間後に代理店の店舗に出向き、使い方を尋ねたが、簡単です、便利ですと言われるだけで教えてもらえなかった。

相手方の別の代理店に尋ねたところ、タブレットの金額が2万円ではなく、2万円の値引きだったことも分かった。納得がいかず、相手方のカスタマーセンターにも相談したが、契約から1カ月以上過ぎており、返品はできないと言われた。

タブレットは返品するので、既払い金を返金し、今後の請求を取り下げてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件タブレットの契約に至る経緯として、当社（代理店）は、申請人のパソコンの利用有無や基本ソフト（OS）などを確認した上で、パソコンを買い替えることなく大画面で調べ物ができ、文書作成や表計算ソフトを無料で使え、スマートフォンが故障した際にバックアップとして活用できるという利点を説明し、提案した。この提案に対し申請人からは「使いこなせるか」などといった発言があったため、利用方法やアフターフォローの説明をした。説明を踏まえ、申請人自身で契約するかどうかを選べると伝えたところ、申請人より、「購入する」との意思表示があったため、重要事項説明書を申請人に提示し、読み上げた上で、申請人から、書面へのレ点チェックおよびサインをいただいた。なお、申請人に対応した代理店の担当者が既に退職しており、申請人の主張する事実について、確認ができない部分がある。

解決に向け、端末の使い方を3カ月間無料でサポートをするという内容で、和解したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、両当事者から契約時のやりとりや解決意向を聴取した。

申請人は、確かに、相手方から提示された書面へのレ点チェックおよびサインは行ったが、「チェックをお願いします」と言われ、それに従ったにすぎず、一文一文丁寧に確認すると膨大な時間がかかってしまい、とても現実的ではなく、そうした説明は受けていないと述べた。また、本件タブレットを購入したいと述べたことは一切なく、現在の自身の体調等から、新しいことを覚える気力がなく、本件タブレットは使用しておらず、今後も使う意向がないため、ある程度の費用を支払ってでも解約したいと述べた。

相手方は、契約時の説明については、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライ

ン（以下「ガイドライン」という。）に沿って適切に実施しており、特に、高齢者である申請人に対し、説明のための専用書面を示していると述べた。なお、当該書面には申請人から確認のサインを受領したものの、既に保管期間を過ぎており原本はなく、また、消費者には交付していないと述べた。

仲介委員は、ガイドラインに沿った専用書面について、紛争が生じていることが分かっているが破棄してしまったこと、また、消費者に交付していないこと、本件タブレットへの必要性に懸念が残るセキュリティーソフトも一緒に販売していることは、運用として問題ではないかと指摘した上で、相手方に対し、解決意向を尋ねた。

相手方は、ガイドラインに沿った専用書面は、契約内容を双方で確認するための補足書面であり、当該専用書面とは別に、契約書面は消費者に交付していること、また、セキュリティーソフトは、セキュリティーレベルを上げるために提案していることと述べた。ただし、申請人が現在、本件タブレットを使用していないという事実を鑑み、和解案として、①申請人が本件タブレットを使用できるよう、サポートを提供する、または、②本件タブレットに関する契約（通信契約および個別信用購入あっせん契約）を解除し、申請人が本件タブレットの返品および通信契約の解除料を支払い、相手方が個別信用購入あっせん契約に基づく既払い金の返金をする、という2案を提案した。

仲介委員が申請人の意向を確認したところ、②案で和解したいと述べたため、申請人、相手方、本件タブレットの売買契約の当事者である相手方の代理店の運営会社を利害関係人として3者間で和解が成立した。

なお、仲介委員より申請人に、②案でタブレットの解約には至ったが、自身が店舗でタブレットの返品など行う際、また今後も自分に十分な知識のない契約をする際は、詳しい誰かに同行してもらおうなど、工夫が必要であることを伝えた。また、相手方には、販売形式が多層化しているが、相手方における消費者への取り組みが徹底して全代理店に伝わるよう、今後社内教育を強化してほしい旨を加えて伝えた。

以上

## 【事案 21】 生命保険の取消しに関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

仕事をしていた平成4年まで、職場の出入り業者である相手方の保険を利用していた。平成5年に退職した後は、相手方の担当者がたびたび自宅に訪問し、古い保険契約が終わるので書き換えをするという認識で、新たな申し込みをしていた。

契約に当たっては、長男が就職せず自宅にこもっているところ、自分たち親が死亡したり要介護になったりしたとき、または長男たちが病気やけがで収入がなくなったときに、その長男が生活に困らないよう、医療保障がほしいということを相手方担当者に伝えていた。

相手方はほぼ毎回同じ担当者が来訪し、自分たちの上記のような生活状況をよく理解して必要な保障が手厚くなるよう最適な保険を勧めてくれていると思っていた。相手方を信用していたので、保険金額を確認したことはなく、契約後に届く書類で細かい内容を読むこともしなかった。

令和元年7月、長男に関する集まりで「子どもが家庭を持っていない場合、子どもに保険をかけ親が受け取る保険は意味がない」といった話を聞き心配になり、同年8月、消費生活センターに相談したところ、平成6年以降、満期や解約で終了した分も含めて合計26件の契約をしていたことが分かった。年金生活者であり、年金は月約14万円であるところ、令和元年9月の月額保険料合計は16万8000円、同2年の月額保険料合計は19万9000円、同3年の月額保険料合計は23万1000円となり、生活が厳しい状況に陥ることになる。

これほど多くの契約をしているとは気付いておらず、また長男が被保険者となり親である自分が受取人となっている契約もあり、それでは意味がないと思った。

令和2年1月、相手方に対し、26件の契約のうち、平成25年以降に結んだ11件の契約の取消しと返金の希望を伝えた。そのうち9件は取り消され、返金されることとなったが、残った2件（それぞれ「契約①」「契約②」という。）については長期にわたり保障をしていることや契約時に不適切な説明はなかった等として、取消しができなかった。

契約①および契約②の2件についてもなかったことにして、支払い済みの保険料を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

保険契約申込書およびご意向確認書には申請人が署名や押印をし、被保険者同意書および告知書には申請人の長男が署名や押印をしており、申請人に錯誤があったものとは認められず、仮に申請人に錯誤があったとしても、申請人に重大な過失が認められることから、民法上の錯誤無効は認められない。

また、申請人および申請人の長男の意思能力や事理弁識能力には何ら問題がない。

さらに、いずれの契約も、申込時の取り扱いにおいて、消費者契約法上の契約の取消原因を認めることはできない。

よって、いずれの契約も無効または取消しにしてほしいとの申請人の申し出に応じることはできない。しかしながら、紛争の早期解決を図るため、契約申込日にさかのぼって合意解除することで既払込保険料総額を返金する用意がある。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、生命保険の契約をしているという意識はなく、医療保険のようなものと思っていた、相手方を信頼して任せており、年金生活なのでその範囲内で生活できる程度にというお願いはしていた、と述べた。

相手方は、申請人から無効または取消しの申し出があった契約 11 件のうち、合意解除した 9 件は、相手方において、申請人のニーズに基づいた契約とは言い難いと判断して合意解除とした上で返金をした。一方、契約①および契約②については、長期にわたり保障していること、契約時に不適切な説明が行われていないこと、無保険の状態となるよりも継続した方が申請人にとってもメリットがあることなどを考慮し、無効または取消しには応じられないとした。しかしながら、紛争の早期解決を図るため、契約①および契約②を合意解除することとして、既払込保険料総額を返金する用意がある、と述べた。

相手方の提案について申請人も応じる意向を示したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 22】コンサルタント契約の解約に関する紛争（12）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

趣味で楽器の演奏などを行っている。令和2年4月に自分のSNSに業界人と称するアカウントで連絡があり、返答すると、「SNSを活用した無料の集客マニュアルに興味はないか」というメッセージが届き、集客マニュアルが送られた。音楽ビジネスのコンサルティングを希望するのであれば連絡をするようにとのことだったので、指定されたSNSのアカウントに連絡したところ、相手方販売会社が経営する飲食店の店長からライブへの出演依頼のメッセージが届いたので、その店に出向いて話を聞くことになった。

店に出向くと、相手方販売会社の店長と担当者からライブスペースを見せてもらった後に、「会員になればライブスペースも無料で使え、ライブチケットの売り上げも収入になる。また、集客ノウハウも提供するし、音楽ビジネスに精通している音楽事務所の元役員からアドバイスも受けられ、100人規模のライブができるようになる。会費は50万円である」と説明を受けた。興味はあるがお金が用意できないと断ると、「今、入会すれば、1人新たに入会させるごとに100%（50万円）のバックマージンが入る。明日以降の契約だと、バックマージンは半分になる。30万円をクレジットカード払いにして、残りは月額1万円の分割にすればよい」と言われた。店は既に閉店しており、契約をしないと帰れないと思い契約をしてしまった。資金決済サービスのメールが届いたので、相手方カード会社のクレジットカードで30万円をリボ払いで支払った。なお、支払先は、相手方販売会社ではなく、相手方支払先だったので、不思議に思い、相手方販売会社に尋ねたが回答はなかった。

その後、相手方販売会社から言われた課題などを提出し、実際にセミナーを受けたが中身がなく、さらに相手方販売会社が通信販売している食材のリポートを出すように言われたり、飲食店の経営者である歯科医を受診した感想を書くよう言われたり音楽活動と関係のない課題をやらされた。説明と違うので、契約をなかったことにして、今後の請求を止め、既払い金を返金してほしい。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。申請人はどのような理由で返金を求めているのかが不明確である。契約の前に十分に内容の説明を行い、申請人も当社も納得の上で、任意で契約をしている。当社は既に契約上の義務を履行しているため、返金に応じることはできない。

#### <相手方支払先の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

#### <相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件については、申請人と相手方販売会社との間の決済を当社の加盟店である資金移動サービス事業者が行っている。

申請人より支払停止抗弁書が提出されたので、当社より加盟店である資金移動サービス事業者に対して調査を依頼したところ、加盟店を通じて相手方販売会社においては契約を強要したことはなく、中途解約をしても返金がないことは事前に説明している等の反論があった。

支払手段を提供する当社としては、相手方販売会社のサービス内容の妥当性については判断ができないが、本手続実施期間中は未払い金の請求を保留する。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人に対して、これまでの音楽活動実績等について確認をした。申請人は音楽活動によって収益を得たことはなく、また、会場費などかかった費用についても事業経費として申告をしたことはないとのことだった。相手方販売会社のサービスの内容については、ライブの集客のノウハウについて、元芸能事務所の役員や、講師からアドバイスを受けられるというものだと理解しており、もともと曲作りに興味があったので、契約をするつもりはなかったが、断りにくい雰囲気だったので、後で断ればよいと思って契約をしたと主張した。また、アドバイス等の内容が満足できるものであれば続けてもよいと思い、契約直後に解約を申し出ることにはしなかったと主張した。

仲介委員は、相手方販売会社からも契約の経緯について確認をしたところ、「出演依頼」として相手方販売会社の飲食店に呼び出していることに争いがなかったため、特定商取引法の訪問販売に該当する可能性があり、法定書面が交付されていないことからクーリング・オフの主張が可能であることを説明した。しかし、相手方販売会社が理解を示さなかったため、特定商取引法に違反した行為については行政処分の対象となることなどを指摘したが、相手方販売会社は「中途解約をしても返金をしないことについては、事前に説明をし、申請人も理解した上で契約をしている」との主張を変えることはなかった。

仲介委員より、さらに、民法や消費者契約法などの考え方について相手方販売会社へ説示したものの、相手方販売会社の理解は得られず、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案 23】クレジットカードの不正利用に関する紛争（38）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年7月夜、自宅で財布に保管していた現金、クレジットカード、キャッシュカード複数枚がないことに気付いた。警察による現場検証が行われ、前日深夜から早朝にかけて、何者かにより自宅に侵入され盗難に遭ったことが分かり、被害届を出した。近隣住宅も同様の被害に遭った。相手方カード発行会社のクレジットカードに関し、お客さま相談窓口を運営している相手方業務受託会社に連絡し、カードの利用停止を行った。

8月、相手方業務受託会社より利用額が引き落としできないと連絡を受けて、不正利用を知った。利用の詳細は、①コンビニエンスストアでのキャッシング（計50万円）、②駅での切符購入（計約16万円）、③店頭でのショッピング（約30万円）であり、①、②は暗証番号取引、③は暗証番号取引ではないとのことだった。相手方業務受託会社より、暗証番号取引の場合は、規約により、会員の過失となり、返済義務があると説明を受けた。盗難被害で申請人に過失がないため、補償対象としてほしいと伝えた。

相手方業務受託会社より、利用の現場写真等が、会員およびその家族等の利用でないことの裏付けとなると言われたため、警察に依頼して不正取引をした者の写真を見せてもらったところ、申請人および家族等ではなかった。

消費生活センターに相談するとともに、このことを相手方業務受託会社に伝えたが、8月末、審議の結果、①、②については補償できないとの回答があった。

盗難被害であるため、①、②について請求を取り下げてほしい。

＜相手方業務受託会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

回答書、答弁書については相手方カード発行会社から提出する。本件は相手方カード発行会社が対応するが、聴取などに協力する。

＜相手方カード発行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

カード利用金額については引き落としを留保している。本件カードが仮に盗難された事実があったとしても利用規約に基づき、申請人はカード利用金額の支払義務を免れない。利用規約において、会員は暗番号管理につき善管注意義務を負うとされ、盗用等による他人利用であっても、当社に帰責性のない限り会員責任となる。

また、利用規約において、盗難等による補填について、暗証番号一致による利用である場合は、当社に帰責性のない限り、補填を行わないと規定している。

①については、経過利息を含め申請人に請求する。ただし、②についてはICカード特約により補填の可能性はあるか精査中であり、相手方業務受託会社とも調整したい。

## 2. 手続の経過と結果（和解、取下げ）

本事案の申請は、申請人からの問い合わせ対応等を行っていた相手方業務受諾会社を相手方としてなされたが、不正利用されたカードの発行会社は別事業者であったため、申請人は、相手方カード発行会社を相手方とする申請を行い、仲介委員は両申請を併合して手続を行った。

なお、本件カード利用規約によれば、会員においてカード利用額の支払いができなかった場合、相手方業務受託会社がカード発行会社に対しこれを支払う（代位弁済する）こととなっているが、本件利用についてはそれはなされていなかった。

仲介委員は、期日において、全当事者から事情を聴取した。申請人は、警察から、近隣で同様の手口の盗難および不正利用が生じ、全体で見ると多額の被害となっている、実行犯について捜査が進んでいると聞いている等と述べた。また、警察で不正利用現場の写真を確認したところ見知らぬ人物複数名が映っていたと述べた。

カードの暗証番号は盗難被害にあった複数カードについて同一であったが、申請人の私的な出来事に関連する番号で容易に推測できるものではなく、番号を控えたメモなども作っていないと述べた。

相手方カード発行会社は、本件カードが IC チップ搭載カードであることから、IC カード特約の適用により②（駅での切符購入）についても損害補填すると回答した。

仲介委員は、相手方カード発行会社に対し、本件盗難は犯罪性が高く、申請人は複数の不正利用（キャッシングを含む。）の被害にあったが、相手方らのカード以外の不正利用についてはすべて補償扱いとなったことから、キャッシング利用についても補償ができないか、検討を促した。

また、仲介委員は、相手方カード発行会社のカード規約が、盗難の場合の損害負担について、相手方カード発行会社に過失がない限り損害補償はしないと定めている点について、消費者契約法 10 条との関係でも問題となり得る、と指摘した。その上で、キャッシング利用について相手方カード発行会社 7 割負担とする和解を提案した。

相手方カード発行会社は持ち帰り検討を行い、期日後にこれに応じた。

相手方らは、本件紛争の相手方は相手方カード発行会社であり、相手方業務受諾会社との関係は事業者間で整理すると述べた。このため、相手方カード発行会社と申請人間で和解が成立した。仲介委員は、二つの申請を分離し、申請人は、相手方業務受託会社への申請を取り下げた。

以上

## 【事案 24】住宅リフォーム工事に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

一戸建て（木造、築 34 年）の自宅をリフォームしようと考え、令和元年 12 月、近所のリフォーム工事を行っている相手方に連絡したところ、相手方が職人と一緒に下見に来た。翌月、相手方が見積書を持参したので、費用概算 205 万円で室内のクロスの張り替えと外壁および屋根の塗装工事を契約した。2 日後、内金 70 万円を現金で支払った。

令和 2 年 1 月、工事が始まった。工事期間中は危篤状態の親族に付き添うため頻繁に病院に通っていたので、現場を見ることはできなかった。

同年 2 月、相手方から工事終了の連絡があった。工事箇所について細かい説明はなかったが、初めてのリフォームだったのでこういうものなのかと思った。また、工事箇所を確認したが特に気になる点はなかった。2 日後、残金約 135 万円を相手方に支払った。

同年 3 月、天袋のふすまの剥がれと切り口がギザギザになっている部分があること、台所のドアの上下の角のクロスが剥がれていることに気付き、相手方に伝えた。このころからクロスが剥がれや破れ、出窓のカウンターの板の汚れや傷、のこぎりの跡、キッチンパネルが 2 カ所欠けているなど、不良箇所が次々と見つかった。

同年 5 月、相手方が職人を連れて修理の下見に来た。その際、「クロスは時間がたつと障子紙と同じように引っ張られるので今後まだ出てくるかも」と説明され、補修では対応できないので張り替えと判断された。

その後、電話やメール等で相手方と連絡を取ろうとしたが、一切返信がなかった。後日、消費生活センターに相談し、相手方に連絡してもらったところ、「リフォームした家は古くて傷みがひどく、新品になると思ってもらっては困る」「予算も苦心してやった」「補修の件は 1 週間後に返答する」と言ったきり、連絡がなかった。

その後も不良箇所が多数見つかり、クロスが剥がれや破れ、ジョイント切れなどが 60 カ所以上あることが分かった。さらに、別の塗装会社に調査を依頼したところ、屋根の塗装にスプレーヤーや縁切りが行われていないため、雨漏りの原因になること、さび止めもされていないことが判明した。

自宅の内装補修とクロスが張り替えおよび外壁・屋根の塗装工事の補修費用として約 131 万円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

工事終了後、約 2 カ月後に申請人に呼ばれ天袋とクロスが剥がれを確認した。後日、天袋は修理し納品した。クロスが剥がれは、アフターフォローの一環として別の事業者と話をして補修する予定だった。しかし、話を聞きに行く度に申請人から新たな不具合を指摘され、最終的には、全クロスが張り替え、キッチンパネル全面や 2 階の出窓カウンターの作り直しなど、アフターフォローの範囲を超える補修を一方的に要求されるようになった。さらに昼夜問わず電話やメールが入ったりするようになり、多大な精神的被害を受けた。現状では希望する解決策が見つからな

い。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、申請人宅の現地確認を行い、申請人が主張するクロスが剥がれや破れ、出窓のカウンターの板の汚れや傷、外壁の汚れ等の箇所を見て回った。

第2回期日において、現地確認の結果を踏まえ当事者から事情を聴取した。

その上で仲介委員は、相手方に対し、終局的な紛争解決のため、補修工事ではその方法や程度について今後も紛争となり得ることから、解決金を支払うことで紛争を解決することはできないかと、歩み寄りを求めた。

これに対し相手方は、新型コロナウイルスの影響で経営が非常に苦しい状態であるが、これ以上紛争が長期化することは望まないため、紛争が終局的に解決するのであれば、アフターフォローに代わる解決金として30万円を分割で支払うことができると回答した。

仲介委員が、申請人に相手方の和解案を伝えたところ、申請人は和解案には納得できないが、家族と相談したいので考える時間がほしいと回答した。そのため、申請人の回答を待つこととし、期日を終了させた。

後日、申請人から、検討したが和解案に応じることはできないという回答が寄せられた。

そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

## 【事案 25】キャンペーンの適用に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

利用額の最大 20%をキャッシュバックするという相手方のキャンペーンをみて、令和元年 7 月末、相手方が発行するデビットカードの入会申し込みをした。キャンペーンの利用期間の初日の早朝、インターネットショッピングモールで、A 店でテレビラック（3 万 4000 円）、B 店でテレビチューナー（5 万 3000 円）を、本件デビットカードを利用して購入した（以下 2 件の取引を合わせて「本件取引」という。）。

同年 11 月、相手方のキャッシュバック金額の確定メールをみると、本件取引に相当する分がキャッシュバックされていなかった。

相手方に問い合わせると、「利用日は、グリニッジ標準時間を採用しており、標準時間では日本時間と-9 時間の時差があるため、キャンペーン対象期間前日の利用となり、対象外」と言われた。

キャンペーンの注意事項にそのような表示はなかったのので、納得できない。本件取引のキャッシュバック相当額である約 1 万 7000 円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本キャンペーンにおいては、利用期間の判定は、ご利用明細に記載する「ご利用日」に基づくものである。そして、申請人が行った二つの取引について、「ご利用日」は、利用期間の範囲外であってキャンペーンの対象とならないことは明らかである。

仮に申請人にとって、結果的に相手方における利用日の判定がグリニッジ標準時間となることにつき、予測が困難であったとしても、その判定過程に不合理な点はない以上、利用日を日本時間に置き換えるべき理由はない。

仲介委員より和解案の提示があった場合は、別途検討を行う。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から契約の経緯等について聴取した。

申請人は仲介委員に対し、相手方発行の取引明細を提出するとともに、インターネットショッピングモールに対し、カードのオーソリゼーションの日付および利用日を問い合わせた記録を提出し、いずれの資料をみても、キャンペーンの対象であると主張した。

仲介委員は相手方に対し、申請人から提出された取引明細によると、本件取引が行われた日は本件キャンペーンの利用期間内であるように読めると伝え、相手方が利用範囲外だと主張するならその根拠となる取引明細を確認するよう依頼した。その上で、本事案の解決に向けた意向を尋ねたところ、相手方は、本件キャンペーンについて、表示が分かりにくかったということは認識しており、早期解決のため、1 万 5000 円を支払う用意があると回答した。これについて、申請人も応じ、後日、相手方より正式に和解内容について承諾が得られたため、和解が成立した。

以上

## 【事案 26】 エステティックサービスの返金に関する紛争（16）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年6月、相手方のオープンキャンペーンを知り、ボディエステ20回（2年契約）を23万6000円、フェイスエステ10回（1年契約）を5万9800円、お試しの<sup>そうしん</sup>痩身施術代5400円を含め合計30万1200円で契約し、内金としてその場で5000円を支払い、約2週間後、30万円を振り込んだ。

同年8月、フェイスエステの回数を10回から5回に変更し、金額が5万9800円から3万9800円に変更された概要書面と契約書にサインをして受け取った。

令和2年5月、初めてフェイスエステを受けたが、刺激が強すぎたので中途解約を申し出た。相手方からは、返金はできないが、店舗で扱っている商品となら交換できると言われ、いったん了承した。中途解約の場合、料金はキャンペーン価格ではなく通常価格での精算になると言われ、そのような説明は受けていないと反論したが、書面にサインしていると言われ、記憶がなかったので画像を送ってもらった。

同年6月中旬、信頼関係が崩れたのでボディエステも解約しようと思い、支払い済みの30万5000円と契約金額の差額および未施術分から解約料を引いた金額である合計約12万7000円の返金を求める書面を相手方に送付したところ、相手方から返金は発生しないとの回答書が届いた。

6月下旬、消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知を相手方に送付した。相手方からクーリング・オフは難しい旨の回答があったが、その翌日「中途解約に応じる。現物支給か返金かは検討中」と言われたため、現金での返金を希望すると伝えた。

8月下旬、相手方よりボディエステについては約7万4000円を返金する、フェイスエステは契約期間が半年なので返金には応じられない、と言われ、その後、裁判ではっきりさせた方がいい、とも言われた。

支払い済みの30万5000円と契約金額の差額分と、フェイスエステも含めて未施術分から解約料を引いた金額の合計約12万7000円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人とは電話やSNS等で何度もやりとりをし、納得いただけるよう提案し、いったんは了承された。利用期間や中途解約の精算が通常料金となる旨は口頭で説明している。

お互い理解できる解決方法であれば和解できると考えている。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から契約の経緯などについて聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し特定商取引法上の説明不足や書面不備を指摘した上で、申請人の求める返金額について検討を促した。相手方は当初歩み寄りに難色を示したが、最終的に仲介委員の意見を受け入れ、本事案については事業者として勉強不足もあり迷惑をかけたため、申請人の求める約12万7000円を返金するとし、申請人もこれに応じたため、両当事者間

で和解が成立した。

以上