

報道発表資料

令和元年 12 月 12 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（令和元年度第 3 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（10 月末現在）112 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（10 月末現在）108 件。（制度スタート後の総申請（1,645 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 1,445 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 7 割の 950 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				
平成 31 年	4 月	12 (15)	17	12	4	1	0	0	0
令和元年	5 月	20 (13)	10	8	2	0	0	0	0
	6 月	20 (17)	18	15	3	0	48	5	0
	7 月	16 (16)	18	12	4	2	0	0	0
	8 月	18 (14)	15	12	3	0	0	0	0
	9 月	14 (8)	10	5	4	1	43	4	0
	10 月	12 (20)	20	13	6	1	0	0	0
	11 月	(23)							
	12 月	(14)							
令和 2 年	1 月	(13)							
	2 月	(12)							
	3 月	(12)							
累計	平成 30 年度	177	178	112	53	13	139	9	0
	令和元年度（4～10 月）	112	108	77	26	5	91	9	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（303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	303
2.運輸・通信サービス	209
3.教養・娯楽サービス	177
4.他の役務	157
5.保健・福祉サービス	112
6.教養娯楽品	105
7.保健衛生品	82
8.土地・建物・設備	78
9. 工事・建築・加工	70
10. 内職・副業・ねずみ講	63
11.車両・乗り物	54
12. 商品一般	43
13. 住居品	41
14. 被服品	39
15. レンタル・リース・賃借	23
15. 教育サービス	23
17.食料品	21
18.クリーニング	14
19.役務一般	8
20.他の商品	6
20.管理・保管	6
20.修理・補修	6
23.他の相談	2
23.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合 計	1,645

  

(1)生命保険	92
(2)預貯金・証券等	75
(3)ファンド型投資商品	43
(4)その他の保険	24
(5)デリバティブ取引	22
(6)損害保険	20
(7)融資サービス	14
(8)他の金融関連サービス	13

  

(1)移動通信サービス	101
(2)電報・固定電話	46
(3)放送・コンテンツ等	27
(4)運輸・運送サービス一般	18
(5)旅客運送サービス	15
(6)郵便・貨物運送サービス	1
(6)インターネット通信サービス	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,329
2. 販売方法	673
3. 品質・機能・役務品質	257
4. 接客対応	118
5. 表示・広告	105
6. 安全・衛生	70
7. 法規・基準	67
8. 価格・料金	59
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,645

(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)	1,542
2. 第2号類型(重大性)	66
(1) 生命・身体	(49)
(2) 財産	(18)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,645

(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	384
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,261
合 計	1,645

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,374
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,645

(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。

令和元年 12 月 12 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	パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争(5)	×	株式会社POLICY (法人番号2010001162340)
事案2	フラワーデザイン等にかかる業務委託契約に関する紛争	×	フラワースタジオ華箱アッカ こと 梶木 敏巳および上村 良子
事案3	太陽光発電システムのメンテナンス契約に関する紛争	×	株式会社お陽さまソーラーサービス (法人番号3140001095898)
事案4	痩身施術の中途解約に関する紛争	×	整体リンパサロン両国駅前 こもれ 美 こと 喜多 優
事案5	痩身エステ等の次々販売に関する紛争(4)	○	
事案6	デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争	×	
事案7	プロバイダー契約の解約に関する紛争	×	
事案8	戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(5)	○	
事案9	中古自動車の購入に関する紛争(8)	×	
事案10	紛失盗難補償サービスの適用に関する紛争	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争(16)	×	
事案12	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(24)	○	
事案13	プリペイドカードの不正利用に関する紛争	○	
事案14	CO2排出権の差金決済取引に関する紛争(5)	○	
事案15	海外留学あっせんサービスに関する紛争(5)	○	
事案16	金融商品の売買契約に関する紛争	○	
事案17	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(25)	○	
事案18	健康食品の通信販売に関する紛争(4)	○	
事案19	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(9)	○	
事案20	学生寮の返金に関する紛争(2)	○	
事案21	定期保険の契約に関する紛争	○	
事案22	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(23)(24)	○	
事案23	中古自動車の購入に関する紛争(11)	○	
事案24	英会話講座の中途解約に関する紛争	○	
事案25	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(25)	○	
事案26	ビジネス講座の解約に関する紛争(4)	○	
事案27	投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(6)	×	

事案28	中古自動車の購入に関する紛争(12)	○	
事案29	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(8)	○	
事案30	資格取得講座の解約に関する紛争(3)	○	
事案31	分譲マンションの水栓設備に関する紛争	○	
事案32	ネットショッピング決済の不正利用に関する紛争	○	
事案33	通信販売の定期購入に関する紛争	○	
事案34	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(26)	○	
事案35	ペットの売買契約に関する紛争(3)	○	
事案36	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(26)	×	

## 【事案 1】パーソナルトレーニング契約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＞

平成 31 年 1 月、インターネットで相手方<sup>(注)</sup>を知り、パーソナルトレーニングの無料体験を申し込んだ。店舗に出向き、「健康的に痩せたい、筋肉をつけたい」と希望を伝えた。食事指導もあると言われたので、食事 1 回ごとに摂取カロリーなどの細かな指導があると思った。また、無料体験当日に契約すると、入会金の割引や食事指導の期間の延長など、さまざまな特典があると言われたので、半年間のパーソナルトレーニング契約を締結し、代金約 28 万円を銀行で振り込んだ。

翌日から相手方担当者に食事内容の報告をしたが、返信が感想程度で、プロによる指導とは思えなかった。また、トレーニングもプロといえるレベルではなかったため、今後、トレーニングを継続してけがをした際に、相手方が対応してくれないのではないかと不安になり、解約を伝えた。入会から 30 日以内であれば全額返金されることになっていたが、相手方が認めない。退会を認めた上で返金してほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社 POLICY（法人番号 2010001162340）

所在地：東京都中央区 取締役：山岸 浩太

＜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ところ、期限までに回答書、答弁書が提出されず、電話をすると「この電話番号は現在使われておりません」とのアナウンスが流れた。このため、改めて相手方および相手方代表取締役に対し、手続に応じるよう求める文書を送付したが、相手方からは回答がなく、相手方代表取締役への文書は「あて所に尋ねあたりません」として返送された。

そこで、国民生活センター法第 22 条の規定により、文書等の提出および期日への出席要求書を相手方に送付したところ、相手方から電話があり、申請書等を見ていないと述べたため、改めて送付した。後日、相手方から、仲介委員が指定した期日には都合がつかず、出席できないと連絡があったことから、申請人のみが出席する期日を開催し、申請人から聴取を行った。

期日終了後、改めて相手方に連絡したところ、相手方は、申請人に返金をするつもりである、そのため期日には出席する必要はないと考えていると述べた。仲介委員は、期日における申請人の事情聴取から、申請人の請求に合理性が認められるのではないかとの認識に至ったため、相手方に対して、申請人の請求を前提とする内容の和解書案を送り、和解内容に合意できない場合には期日に出席するよう求めた。後日、相手方から和解内容に合意する旨の回答が寄せられ、和解書案の内容についても合意を得た。しかし、相手方は、和解書に署名押印を行わず、返送してこないため、文書の提出要求書を送付したが、回答がなかった。このため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないとして手続を終了させた。



## 【事案 2】フラワーデザイン等にかかる業務委託契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 8 月、求人サイトで、相手方<sup>(注)</sup>がフラワーデザインの企画制作とカルチャーレッスンの管理・指導者の求人を出しているのを見つけた。趣味のフラワーアレンジを生かした仕事がしたいと思い、相手方に連絡し、指定されたカラオケ店で相手方の会長と主宰者から面接を受けた。相手方は国際的に活動をしており、月に 2、3 回は仕事を紹介できるとのことで、「採用になると思うが、経験があってもフラワーアレンジの講座を 18 単位受講してもらうことになる」と言われた。具体的な費用の話や契約書はなかったが、講座を受けると答えた。同月、相手方から採用の通知が届き、講座の受講を開始した。講座を受ける会場や講師は複数あり、1 回ごとに受講料を支払った。

平成 29 年 1 月、相手方から「県内で行われるレッスンに来てほしい。制作依頼もある」とメールがあり、仕事の依頼があるのかと思って出向いた。仏花制作の作業をした後、会長に会ってほしいと言われ、駅前の喫茶店で、会長から認定講師資格の取得を勧められ、「講師資格を取れば、講師の立場で仕事ができ、花材も安く手に入る」と話があった。費用が高額であったことから、その日は契約せずに帰宅した。

平成 29 年 2 月、履修が必要な 18 単位を取得した。履修に要した費用は合計約 26 万円だった。主宰者からは「これからは相手方の講師として活動してもらう」と言われたが、その後、具体的な話はなかった。

同年 7 月、認定講師資格取得のための特別研修に申し込み、主宰者の個人口座に約 22 万円を振り込んだ。認定書が届いたが、その後も仕事の紹介がなかった。

同年 10 月、主宰者に仕事を紹介してほしいと連絡した。相手方から 1 件仕事を紹介されたが、時間が合わずに断らざるを得なかった。その後、相手方からの連絡が途絶えた。

地元の消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフの通知を発出したが、対応されず、解決しなかった。契約をなかったことにし、支払った代金を返金してほしい。

(注) フラワースタジオ華箱アッカ こと 梶木 敏巳および上村 良子  
所在地：東京都中央区日本橋

＜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）

相手方の登記が確認できなかったため、求人広告にあった相手方住所に、和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたが、「不在のため、配達することができず、保管期間が経過した」として返却された。

そこで、主宰者に電話で連絡を取ったところ、「苦情対応は関係会社が行っており、その担当者が連絡する」と述べた。しかし、関係会社の担当者からは連絡がなく、主宰者とも連絡が取れなくなった。

そのため、再度相手方に対し特定記録付き郵便で仲介申請書等書類を送付したところ、配達を確認された。一方、会長の住所に送付した書類の写しは、「あて所に尋ねあたらず」として返却された。

相手方から回答がないため仲介委員は相手方に、手続に応じるように促す文書を送付したが、回答はなかった。そこで、国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求書を送付した。その後、関係会社の担当者から連絡があった。担当者は「相手方は個人事業主であり、関係会社は顧客対応業務のみを担っていた。当社は既に解散しており、対応ができない。相手方に対応を促す」と述べたが、その後、文書提出要求書の期限を過ぎても回答は行われなかった。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

## 【事案 3】太陽光発電システムのメンテナンス契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 10 月、資産形成セミナーに参加し、用地の紹介から太陽光発電システムの設置までを一括して依頼する内容で A 社と契約した。平成 31 年 1 月中に稼働予定で、資金は借り入れとし、万一融資が受けられなかった場合には白紙撤回となる契約内容であった。

毎年のメンテナンスは契約内容に含まれないため、複数のメンテナンス業者に連絡を取って情報収集を行った。

後日、その中の 1 社である相手方<sup>(注)</sup>から、早く契約締結するよう催促された。現時点では太陽光発電システムが設置されておらず、土地の所有権すら有していないことを説明したが、「万一導入に至らなかった場合には返金するので安心してほしい」と言われ、契約を締結し、入会登録手数料約 8 万円を銀行振込で支払った。

その際、サービス開始は平成 31 年 3 月とし、契約締結には単線結線図や電力会社との契約書が必要と言われたが、契約時点では用意できないので渡していない。

その後、A 社から工事が遅れる旨の連絡があったため相手方に逐次連絡していたが、平成 31 年 4 月に A 社の要因で融資が受けられないことになり、太陽光発電システムは設置不可となった。

そこで、相手方に入会登録手数料約 8 万円の返金を求めたが、拒絶された。契約書によると、入会登録手数料は太陽光発電システムが適切な設備であるかを審査し、その情報を太陽光発電所ごとに登録するための手数料であり、費用が発生していないことは明らかであるため、全額返金してほしい。

(注) 株式会社お陽さまソーラーサービス (法人番号 3140001095898)

所在地：兵庫県姫路市 代表取締役：清水 大輔

＜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ところ、受け取られず、郵便局の保管期間経過により返送されてきた。また、相手方の固定電話はつながらない状況であった。

そのため、申請人からの情報を基に相手方代表者に直接連絡を試みたところ、書面を再送すれば受け取るとのことだった。

その後、相手方は和解の仲介申請書等を受け取ったものの、期限までに回答書および答弁書の提出がなかったため、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、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。

しかしながら、期限までに提出がなく、期日への出席有無についても何ら意思表示がなされなかったことから、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。

## 【事案 4】 瘦身施術の中途解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 9 月、痩せて見た目をすっきりさせたくて、リンパドレナージュ（リンパの流れに合わせてマッサージをすること）が受けられるエステを探し、共同購入型クーポンサイトで、相手方<sup>(注)</sup>の瘦身施術の体験コースを見つけ、施術を受けた（オプション料金を含め約 1 万 3000 円）。相手方を美容系のサイトで見つけたこと、女性専用サロンであること、施術着を身につけずに下着のみで受ける施術であったこと等から、相手方はエステサロンだと思っていた。施術内容が気に入ったので、瘦身目的で 6 回コース（整体とリンパドレナージュを各 3 回。約 12 万 8000 円）を契約し、クレジットカードの一括払いで支払った。契約書等はもらっておらず、解約時に返金がない旨の説明もなかった。なお、体験の施術は 2 名体制で行われた。相手方は「いつも 2 人でできるとは限らない」と言っていたが、相手方の都合に合わせれば、2 名で施術してもらえるのだと思った。

同月、リンパドレナージュは体調を崩していた中学 1 年生の息子の体質改善にも効果があると思い、女性専用サロンだったが、特例的に体験コース（約 1 万 2000 円）を受けさせてもらった。後日、息子が再度施術を受けた際、痛みや気分の悪さを訴えていたが、相手方から、こども割引があるのでコース契約をしないかと勧誘され、6 回コースを契約した（約 10 万 3000 円）。しかし、施術後、息子はめまいと吐き気がしばらく治まらず、もう受けたくないと主張した。

同年 10 月と 12 月に自分だけ 2 度施術を受けた。施術は 1 名で行われるようになり、予約時に 2 名体制での施術を希望したところ、相手方から不満を言われた。

平成 31 年 4 月、相手方に解約を伝えた。相手方は、解約は認めたものの、中途解約時には返金しないと説明していることや、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当しないことを理由に返金しない。消費生活センターにも相談したが、解決できなかった。未施術分約 15 万円を返金してほしい。

(注) 整体リンパサロン両国駅前 こもれ美 こと 喜多 優  
所在地：東京都墨田区両国

<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。

申請前に申請人に通知した通り、中途解約された場合の返金を行わない。この点は回数券の購入時に説明している。なお、当サロンはエステサロンではなく、特定継続的役務提供には該当せず、違約金の制限の規定は適用されない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等とともに回答書、答弁書の提出を求める書面を送付したところ、相手方より「当社の見解は申請前に通知した通りである」と、手續に協力しない旨の回答があった。相手方に複数回電話をしたものの応答がなかったため、手續に応じるよう求める文書を送付したところ、これに対し、手續に協力する意思はない旨の回答があった。そこで、国民生活セン

ター法第 22 条に基づき、出席等要求書を送付したところ、相手方からは期日へは出席しない旨の回答があった。

仲介委員は予定通り期日を開催し、申請人から事実関係等を聴き取ったものの、相手方との間で和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了させるに至った。

なお仲介委員は、本件における 2 件の回数券の契約のうち、少なくとも申請人本人のための契約については、「体型を整える」または「体重を減ずる」ことを目的とする契約として、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当する可能性があり、その場合には、書面不交付でクーリング・オフが認められると考えられ、また、中途解約の際に返金を一切認めない点については、消費者契約法 9 条 1 号および 10 条に照らして、問題がある可能性があると判断した。

## 【事案 5】 瘦身エステ等の次々販売に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 7 月、エステの体験コースを受けに相手方エステ会社の店舗を訪問した。1 時間半程度の施術後に勧誘があったが、他にも気になっている店があるからと断った。しかし、1 時間以上も勧誘が続き、最終的には 3、4 人の相手方エステ会社のスタッフに囲まれて、契約しなければ帰れない雰囲気だったため、90 日間で 20 回の施術を受ける<sup>そうしん</sup>瘦身コースを約 22 万円で契約し（エステ契約①）、後日、信販会社①（申請外）の 12 回払いのローンを申し込んだ（信販契約①）。

8 月に相手方エステ会社のスタッフから、コンテストに出ないかと勧誘され、何気なく「はい」と答えたところ、まだエステ契約①の瘦身コースが多く残っていたにもかかわらず、新たにフェイシャルコースと瘦身コースを薦められた。2 人のスタッフに囲まれ、営業時間後まで勧誘が続き、帰宅できそうにない雰囲気だったため、契約することにした。瘦身コース A を希望したが、フェイシャルエステ機器約 43 万円（関連商品）と瘦身コース B の約 22 万円を契約すれば、瘦身コース A をサービスで付与すると言われた。エステ機器は不要だったが、9 月に約 65 万円で瘦身コース B とエステ機器の契約をした（エステ契約②）。その後、10 月に月々の支払金額が増えないようにと、エステ契約①の未払い金とエステ契約②の代金を合算して、相手方信販会社と立替額約 80 万円で、48 回払いのローンに組み替えた（信販契約②）。

11 月にさらに新たな瘦身コースを勧誘され、お金がないため断ったが、長時間勧誘され、断れなくなり、マッサージ 5 回、瘦身コース 60 回、ダイエット食品の合計約 125 万円分を契約し（エステ契約③）、平成 30 年 2 月になって信販会社③（申請外）の 60 回払いのローンを申し込んだ。さらに、エステ契約③の頭金の代わりに becoming ジュエリーとアクセサリーを 2 万 4000 円で勧められて購入したが（売買契約①）、後日、エステ契約③の頭金も支払った。

その後、信販会社③の審査に落ちたため、エステ契約③は合意解約した。頭金として支払ったお金は、化粧品の購入代金に充てられた（売買契約②）ため、相手方エステ店に不信感が募った。

エステ契約②の瘦身コース B については一切施術を受けておらず、売買契約②の化粧品も引き渡しを受けていない。受領した契約書面には不備があるので、契約をなかったこととして今後の請求を止めるとともに、既払い金については返金してほしい。

＜相手方エステ会社の主張の要旨＞

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。

当社は平常通りの接客をするのみであり、無理な勧誘は一切していない。あくまでも本人の意思決定による契約行為であり、強要等がなかったことを確認の上でなされた契約であったことは信販会社でも確認済みと認識している。

未消化となっているエステ契約②の瘦身コースの代金から、解約損料 2 万円とエステ契約①の未払い金 4 万円を差し引いた 15 万 6000 円を返金したい。

＜相手方信販会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方エステ会社が和解に応じるのであれば、その条項に従う。

仮に相手方エステ会社が和解に応じなかった場合でも、仲介委員が、取り消しが相当であると判断するのであれば、一定の条件の下で申請人との間で和解し、既払い金 25 万 8500 円を返金する。

当社はローンの申し込みがあった後、申請人に電話連絡し、割賦販売法第 35 条の 3 の 5 に定める勧誘にかかる調査を行っており、全 12 項目を口頭で確認し、いずれも問題はなかったことから契約を締結している。

しかしながら、相手方エステ会社については他にも同様の苦情が寄せられているため、申請人の主張はおおむね正しいものと想定している。

なお、相手方エステ会社との加盟店契約は平成 29 年 11 月に終了している。

## 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、申請人から請求したい内容について詳しく聴取したところ、消化済みの役務および引き渡しを受け使用済みの商品については代金を支払う（支払済みのものについて返還を求めない）ことは考えられるが、未消化の役務や引渡未了の分については代金を支払わない（支払済みのものについては返還してほしい）との意向が示された。そこで仲介委員は、相手方エステ会社に対し、エステ契約①の契約書面には会社の代表者名・住所・電話番号の記載が欠けていることから、法定書面の交付があったとは言えず、クーリング・オフが可能であること、エステ契約②は痩身コースが未施術であり関連商品として販売されたフェイシャルエステの機器と共に中途解約が可能であること、エステ契約③は契約が成立しておらず頭金を受領する根拠がないことを指摘し、エステ契約①の痩身コースが施術済みであることを踏まえ、エステ契約②の痩身コース約 22 万円およびフェイシャルエステの機器約 43 万円およびエステ契約③の頭金約 1 万円の計約 66 万円を返金する内容の和解案を提示した。

これに対し、相手方エステ会社は、本人が自分の意思で契約し、自分の意思で痩身コースを消化しており、商品についても引き渡し済みであるため、代金は支払ってもらう必要があると考えているが、申請人が受領した書面を確認した上で回答したいと述べた。

相手方信販会社は、仮に相手方エステ会社が和解に応じなかった場合でも既払い金を返金する意向はあるが、相手方エステ会社との間で求償関係が発生することから、何らかの形でクーリング・オフの判断理由を明確にしてほしいこと、和解に際し信販契約を解除する場合は、加盟店契約に基づく取消手数料の取り扱いについても調整してほしいと述べた。

第 2 回期日において、相手方エステ会社は、申請人が受領した書面を確認したものの、従前の申請人および相手方エステ会社との交渉において、申請人は相手方エステ会社の提案（15 万 6000 円の返金による解決）に同意していたと主張し、仲介委員の提案には応じられないと述べた。

相手方信販会社は、エステ契約①についてクーリング・オフが可能であったとしても、エステ契約②がクーリング・オフ不可であれば信販契約全体の解除理由にはならないこと、エステ契約②の痩身コースは未施術であったとしても既に契約期間を満了しており中途解約はできないのではないかと述べた。

仲介委員は、後日、第 2 回期日での聴取を踏まえ、相手方らに対し、次の(1)～(4)を指摘した上で、エステ契約①②および信販契約②の全部解除を認める内容の和解案を提示した。(1)エステ契約①については、契約書に相手方エステ会社の代表者名、住所、電話番号の記載が欠落してお

り、かつ、「役務提供の形態または方法」についても明確な記載があるとはいえないから、適式の書面交付が行われたとはいえず、申請人はクーリング・オフを行えると考えられる、(2)エステ契約②については、契約書に「役務提供の形態または方法」について明確な記載があるとはいえないから、適式の書面交付が行われたとはいえず、申請人はクーリング・オフを行えると考えられる、(3)エステ契約②について仮にクーリング・オフが行えない場合も、申請人は（自己の帰責事由なく）実際に1回も施術を受けていないから、契約書上の契約期間の記載にかかわらず、中途解約を行えると考えられる。(4)エステ契約②の痩身コースが解除された場合、申請人は、同契約書に関連商品として明記されているフェイシャルエステ機器の購入契約も解除できるものと考えられる。

ところが、相手方信販会社は、信販契約②は平成29年10月のエステ契約に基づいて締結された信販契約であると認識しており、同9月のエステ契約②にかかるものではないと回答し、申請人が提出したエステ契約②の契約書(9月付)とは別の、10月付のエステ契約の写しを提示した。相手方信販会社によると、信販契約②の際に、相手方エステ会社から相手方信販会社に送付された契約書はこの10月付のものであり、9月付のエステ契約②については知らないとのことであった。

仲介委員は、根本的な事実関係について認識の食い違いがあることが明らかになったため、申請人に対し、相手方信販会社が提示した10月付エステ契約を締結した事実があるかを確認するとともに、相手方エステ会社に対し、9月付および10月付エステ契約の契約書原本を提示するよう求めた。

第3回期日で申請人は、平成29年10月付エステ契約書の申込日として記載された日には、他県で結婚式に参列していて相手方エステ会社の店舗を訪問していないことは確実であり、10月付の契約を締結した認識はないと述べた。

また、相手方エステ会社は、9月付および10月付のいずれについても、エステ契約書の原本が所在不明となっているが、申請人には控えを渡しているはずであること、当該契約に基づいて商品の引き渡しを行っている旨を主張した。

これらの聴取経過を踏まえて仲介委員が契約書を確認したところ、エステ契約②にかかる9月付エステ契約書(申請人提出)と、相手方信販会社から提出された10月付エステ契約書を見比べると、多くの部分において記載が一致しており、前者を改ざんして後者が作成されたことがうかがわれた。そこで、仲介委員は、信販契約②の原因となるエステ契約が、もし平成29年10月付のものであれば契約は存在しないし、同9月付のものであれば従前仲介委員が申し述べた通り解除が可能と考えられるから、相手方信販会社に対し、いずれにしても信販契約②を解除して既払い金を返金するよう促した。

これに対し、相手方信販会社は、(1)そのような仲介委員の考え方を和解契約書に記載してほしい、(2)エステ契約①が書面不備によりクーリング・オフ可能であるならば信販会社①に対しても既払い金返還請求の申し立てを行わないのは不公平であり納得がいかないため、申請人から当該信販会社①に対しても別途請求してほしい、これらが満たされれば申請人救済のため既払い金の返金に応じると述べた。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。他方、相手方エステ会社との間で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。



## 【事案 6】デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 30 年 2 月、相手方で銀行口座を開設し、デビットカード機能付きのキャッシュカードを作った。

同年 9 月、初めてコンビニエンスストアの ATM で口座に 100 万円の入金を行った。翌日、カード利用のメールが届き、口座残高も減少していたので、不正利用と思い、相手方に連絡した。相手方からは「数週間すれば、ウェブサイト上の利用明細に利用先が記載されるので、それが確認でき次第連絡してほしい。補償制度を設けているので、追ってその利用方法を説明する」と案内された。また、キャンセル処理され返金されることもあり、それが確定するまでは 2 カ月期間を要するとも言われた。後日、利用明細に利用店名が表示されたようだが、アルファベット 3 文字の羅列だったため、それが利用店の表示と思わず、相手方に連絡しなかった。

同年 11 月、相手方に連絡したところ、「利用店が判明しているのに連絡がなく、補償制度の申請期間である 1 カ月を経過しているため、一切返金に応じられない」と言われた。利用先の表示が判別できなかったことや、補償制度の申請期間を知らなかったと伝えたところ、相手方から「補償の可否を検討する」と回答があった。同月、相手方の案内に従い、警察に被害届を提出し、相手方に書類一式を返送した。

平成 31 年 2 月、相手方より「審査の結果、3D セキュア（クレジットカードによるネットショッピングの決済時に利用される本人認証サービス）の暗証番号を用いたカード利用のため、当社の規定により補償対象外となり、返金対応できない」と回答があった。

本件利用は海外通貨建ての決済であり、全く身に覚えがない。また、クレジットカードの作成時に 3D セキュアのパスワードを設定したことは覚えていないが、3D セキュアの暗証番号は英数字の混合で、推測が容易な番号には設定していないはずだし、他のパスワードの使いまわしもしていない。また、3D セキュアのパスワードは不正利用が起こるまで、どこにも入力等をしていないので、納得がいかない。

不正に利用された金額と為替差損、計約 20 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。

本事案について、相手方は補償することはできない。

本事案のカード利用はいずれも 3D セキュアという強固な認証を通過したインターネット上の取引であることから補償規定において相手方の免責事由とされている。補償規定を含む相手方規定について、申請人は申込時に同意している。

3D セキュアはクレジットカードの国際ブランドが推奨する本人認証サービスであり、クレジットカード記載の情報に加え、8~20 桁の本人しか知らないパスワードを併せて認証するため、安全性の高い認証であるとされている。そこで相手方では 3D セキュアによる認証がされた場合を相手方の免責事由として定めているものであり、免責事由として不適切ではない。なお、補償については、費用対効果の観点から保険等には入っておらず、何かあれば自社の負担で補償している。

また、相手方では本事案の取引について伝票請求を行ったが、購入した商品等の情報は得られなかった。

## 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、両当事者から事情を聴き取った。その上で、相手方に対し、申請人がカードの申込時に3Dセキュアのパスワードを自ら設定したこと、および本事案の決済が3Dセキュアの本人認証を用いたものであることを示す資料の提示を求めた。

期日後、相手方から上記資料が提出された。

第2回期日において、仲介委員は申請人に対し、改めてパスワード等の管理状況を確認したが、申請人はカード作成から本事案の決済が行われるまで、他のサイト等でパスワードを入力したことはないと述べた。

仲介委員は相手方に対し、本事案は短時間で複数回、高額の決済が行われており、犯罪利用の可能性が疑われることを指摘した。その上で、犯罪利用の場合にまで本人の過失を前提とした除外規定を適用し、補償しないとすることに疑義を呈した。しかし相手方は、「仮に第三者により3Dセキュアが突破された場合であっても、会員にすべての負担を負わせるのは当然である。3Dセキュアは現時点で最も信頼性の高い本人認証手段であり、第三者が暗証番号を知っていたとすれば、申請人のコンピューターが攻撃され内部にメモしてあった情報が漏えいした等、暗証番号の管理に何らかの過失があったのだとしか考えられない。また、不正利用を検知するための独自のプログラムを用意しているものの、本事案における取引は不正利用としての検知はされておらず、不正な取引とは認識していない」と述べた。

仲介委員は、相手方の規約は3Dセキュアの取引について一律に補償の対象から除外するものであり、クレジットカードの国際ブランドが作成している規約と比較しても、消費者に対して、より重い責任を負わせる規約であるとして譲歩を求めた。しかし、相手方は「3Dセキュアを対象外とする規定については、消費者に3Dセキュアの管理上の問題がなければ、3Dセキュアが突破されることはないことから、故意過失の例示として掲げているものにすぎない。消費者は『故意過失』と言われても理解できない場合が多く、可能な限り例示することで消費者の理解の促進を図っているものであり、むしろ顧客本位の対応であると考えている」と主張し、意向は変わらなかった。

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。なお、仲介委員は手続を終了させるに当たり、相手方に対し、補償規定の除外項目に「会員に故意・過失がないと認められる場合を除く」等のただし書きを加えることについて検討を求めたところ、相手方は規約の見直しについては検討すると回答した。

## 【事案 7】プロバイダー契約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 14 年 7 月、自宅にインターネット回線を敷設した際、回線は相手方、プロバイダーは A 社と契約し、それぞれ銀行引き落としで支払うこととした。実際の契約手続や設定は親族にしてもらったため、インターネット回線とプロバイダーの契約が分かれていることも認識していなかった。

平成 18 年 3 月、インターネットをほとんど使用する機会がなかったため、インターネット接続の解約を相手方に申し出たところ、接続機器（モデムルーター）を回収することになった。モデムルーターを返却したため、インターネットに関する手続はすべて終了したと認識していた。また、通帳の引き落とし金額についても特に確認していなかった。

平成 31 年 2 月、平成 14 年 7 月から 31 年 1 月まで、毎月 A 社からプロバイダー料金を引き落とされていることに気付いた。A 社とはプロバイダー以外の契約もしていたので、A 社からの引き落としがプロバイダー料金だとは思わなかった。

すぐに A 社に連絡し、プロバイダー契約を解約するとともに、利用していない期間分の料金の返金を申し出たが、返金はできないと言われたため、消費生活センターに相談した。A 社からは、インターネット通信がなかったことを確認できるのが 1 年分であるため、1 年分の料金であれば返金可能とのことだった。

相手方からは、モデムルーター回収時にプロバイダー会社にも解約の連絡を入れるようにと口頭で伝えていたと言われたが、記憶にない。

インターネット回線解約からプロバイダー解約までの期間のうち、直近 10 年間分のプロバイダー料金相当額約 25 万円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

※書面の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、本事案において、インターネット回線解約時に相手方がプロバイダーの解約の必要性について説明したか否かが争点となっていることを踏まえ、第 1 回期日において、相手方に対し、解約受付時およびモデムルーターの回収時にどのような説明を行っているのか、当時のやりとりを確認した。

これについて相手方は、当時の記録は残っていないため、現在の対応マニュアルを確認して回答すると述べた。

また、仲介委員は、申請人がインターネット回線解約時に、解約理由としてパソコンを親族に譲ることまで伝えたと述べている経緯を踏まえると、申請人において、インターネットを利用しないことおよびプロバイダーの解約が必要であることは明白であるため、信義則上、相手方にはプロバイダーの解約について説明する義務が認められる可能性もあると指摘し、解決に向けて一

定の譲歩を促した。

第2回期日において、相手方は、顧客対応マニュアルには、プロバイダーに対しインターネット回線を解約した旨の連絡をするよう案内すると記述しており、また、インターネットを完全に廃止するとわかった場合にはプロバイダー契約の解約についても連絡するよう案内しており、本件において、説明した可能性が高いこと、そもそもプロバイダー契約はインターネット回線と別個の契約であり、プロバイダー契約時の案内においても、プロバイダー契約の解約はユーザーより直接プロバイダー会社に通知する必要があると説明されていることから、プロバイダー解約に関する法的な説明義務はなく、和解には応じられないと述べた。

これに対し、申請人は、料金が発生する話であるため、仮にプロバイダーへ連絡をするよう伝えられていたのであれば連絡しないはずがないと述べたことから、仲介委員は、相手方に対し、十分な情報を伝えていなかった可能性があることを踏まえて、何らかの譲歩ができないか再度検討するよう促した。また、顧客がインターネットを完全に廃止するとわかった場合は、プロバイダーに対しプロバイダー契約の解約を連絡するよう顧客対応マニュアルに記載し、確実に説明するよう要望した。

後日、相手方より、再検討の結果、解約から相当な年月が経過しており、申請人の記憶も曖昧であり、当時の証拠について当事者双方のどちらからも提出できないことを踏まえると、相手方において顧客マニュアル通り対応していた可能性が高いことから、和解には応じられないとの回答があった。

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

## 【事案 8】戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 14 年、不動産会社から戸建て住宅を購入し、以降、その子会社である相手方に定期点検や修繕を依頼していた。

平成 29 年に営業であいさつに来た相手方から外壁塗装の見積書もらった。

平成 30 年 6 月、相手方から「施工期間は 1 カ月以内」と言われ、その間、申請人が駐車場を借りる代わりに、契約代金から駐車場代相当額の約 2 万円を割り引く条件で、外壁塗装、バルコニーの防水工事、屋根の葺き替え等の契約を締結した（請負金額約 180 万円。）。

同年 10 月、施工が開始され、バルコニーの防水工事と屋根の葺き替えが行われた。同月末に分割払いの第 1 回分を相手方口座に振り込んだ。同年 11 月、外壁塗装工事が実施された。

しかし、施工後の仕上がりに納得がいかず、相手方に①外壁塗装で生じた多数のピンホールや塗り漏れの修繕、②バルコニーの防水工事で生じた水たまりや凹凸の修繕、③葺替屋根についての汚れの除去作業、④施工中に開けた基礎水切り部分の穴の修繕を依頼した。相手方が作業を行ったものの、改善されなかった。引き続き修繕を求めたが、相手方はピンホールがあることを認めながらも、「外壁塗装の施工品質は満たしている」と主張した。

平成 31 年 1 月、相手方から、申請人が依頼した 4 点の修繕、および、サービスすると約束した基礎化粧モルタルのひび割れの修繕を行うとの回答があったが、2 月になっても対応してもらえなかった。

専門家に相談したところ、ピンホールには漏水の恐れがあると言われた。外壁塗装工事代金、バルコニーの防水工事代金の計約 120 万円の請求を取り下げ、屋根の汚れ除去、基礎化粧モルタルのひび割れの修繕、基礎水切り部分の穴の修繕を履行してほしい。また、当初の施工期間である平成 30 年 11 月分以外の駐車場代も負担してほしい。

＜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。

申請人は外壁塗装工事およびバルコニーの防水工事に問題がないことを理解し、残っている工事を早期に完了させて、請負金額の残金を支払ってほしい。

外壁塗装工事については、申請人宅の外壁は新築時に塗膜の骨材と骨材の隙間に穴がある意匠の塗装が施されていた。今回の施工後に確認されている穴は塗膜の中に発生するいわゆるピンホールではなく、旧塗装の穴が残っているものである。塗料メーカーからも、これ以上穴を埋めることは難しく、現在の状態でも施工品質には問題がないと言われている。そのため施工不良と判断していない。

しかしながら、外壁塗装工事、バルコニーの防水工事については、部分補修をした上で、残金を請求したい。屋根の汚れの除去、モルタルのひび割れ、基礎の水切り部分の穴については、外壁塗装とバルコニーの防水工事の代金の支払いを条件に補修を行う。

駐車場代については、平成 30 年 11 月分以外に、同年 12 月は協議期間中であったため駐車場代の負担を認める。しかし、平成 31 年 1 月以降については申請人の意向で足場設置期間を延長した

ため、駐車場代は負担しない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において申請人宅で現地調査を行い、施工の状況を確認した。外壁については、塗装面に無数の細かい穴が確認された。また、バルコニーの防水工事で生じた水たまりは、申請後に問題がなくなったとのことだったが、バルコニーには依然として突起や穴が確認された。

第2回期日において、仲介委員は相手方に本件で用いられた工法や素材を尋ねた上で、施工要領書と施工管理記録の提出を求めた。

第3回期日において、仲介委員は相手方に対し、提出された資料から、外壁塗装について下塗りと中塗りの時間間隔が正確に記録されておらず、施工管理に問題があった可能性を指摘した。相手方は、下塗りと中塗りは同日に作業をしたものの、作業間隔は施工要領通りに確保していると述べた。また、外壁に生じた穴の中に塗料が浸透していない可能性は否定できないが、それが原因で施工品質に問題が生じるとはいえないとして、<sup>かし</sup>瑕疵があることを前提にした金銭的な解決は認めない姿勢を示した。仲介委員は、相手方の事前説明や施工管理に問題がある可能性もあるが、申請人側が施工品質に問題があることを立証することが困難である事情も勘案し、両当事者に対し、本事案は部分補修での対応とする代わりに、相手方にて紛争解決までの期間の駐車場代約18万円を負担してはどうかと提案した。

第4回期日において、申請人は相手方による外壁塗装については部分補修を希望せず、その分、契約代金の減額を望むと述べた。また、相手方は駐車場代金について、当初の契約期間である1か月分は申請人に負担してほしいと述べた。仲介委員は相手方に対し、施工管理の問題点を再度ただした。また、外壁塗装について、当初から塗装面に穴が生じることが想定されたのであれば、そのことについて申請人に説明するべきであったことなどを挙げ、相手方に譲歩を求めた。相手方は、塗装の施工や品質に問題があったことは認めないものの、外壁塗装については修繕費用等5万円を返金減額すると述べた。駐車場代金については申請人が1か月分の支払いを受け入れた。また、外壁塗装以外の契約については、相手方が施工分の部分修繕と、未施工分の履行をする条件で当事者双方が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 9】中古自動車の購入に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 1 月、海外中古自動車情報サイトを見て、並行輸入により中古自動車（以下「本件車両」という。）を購入することを決め、相手方に当該サイトに掲載されていた希望の車両を伝え、相手方から購入した。2 月に代金約 580 万円を支払った。保証内容や保証期間が 1 年間であること等が条件となっていた。

本件車両が日本に到着するのは 4 月の予定だったが、不具合対応のため、10 月に納車された。その時点で①全方位モニターカメラと②エンジンフロートの不良があり、相手方から「きちんとさせてほしい」と言われた。さらに同月、③死角検知センサーに異常が生じ、11 月に相手方に報告した。

相手方了解の上、翌年 1 月に本件車両メーカーの中古自動車専門店で①②の修理を依頼したが、不良症状が出ていないと言われたため、いったん本件車両を引き取ったが、引き取り当日に再度不良症状が出た。

同年 3 月、相手方で整備することとなり、①②③等の修理を依頼した。1 週間後、相手方より「不具合箇所①および③は正規ディーラーに依頼した方がいい。①については、配線交換により現在は映っているが、映らなくなった場合の車検対応のため別のカメラを取り付けた。」と説明があった。その他の箇所については修理対応された。

同年 8 月ごろ、再度②の不調が生じたため、正規ディーラーで修理した。相手方より、「不具合箇所②について保証するが、①および③はできない」と回答があった。正規ディーラーから、①および③について、「本件車両は英国仕様であり、当店では日本仕様の故障診断装置しかないため不具合原因を突き止めることができず完全な対応ができない。経験的に故障原因と考えられる部品を交換する対応となり、このことを理解いただけるなら修理する」と説明され、見積もりをとった。

正規ディーラーで①および③を修理する費用（見積額は約 26 万円）を相手方に支払ってほしい。

＜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。

本件車両は平成 22 年英国登録車で申請人の希望で輸入した最上級の車種である。年式が古く、申請人においても故障等のトラブルは予測していたと思われる。

修理の内容は、エンジンフロートの不良箇所対応、タイヤ前カメラの純正品への交換等である。整備に際し、専門のディーラーに意見を求めたところ、「この年代の英国車によくある電気系統のトラブルである、並行輸入車でもあり、部品を交換しても完全に直る保証はできない」との回答だった。このため、最善策として、新たなモニターを装着した。1 年間の保証を付けているが、すべて新品純正品にて交換する、という内容ではない。申請人の請求は過度なものである。

なお、修理時に代車を 850 キロ離れた申請人宅まで持っていったものの、申請人は納得せず代替のレンタカーを要求したので、この代金を負担する等の対応も行った。

## 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、両当事者より事情を聴取した。

申請人は、契約の経緯について、これまで複数台の輸入中古自動車の所有歴があり、故障等が生じる可能性については一定程度予見していたが、1年間の保証が付くことから相手方を選んだと述べた。

相手方は、不具合箇所①への対応について、左タイヤ前のカメラを純正品に交換し、配線を修理し、作動しない場合に備えて、別途カメラを設置した、他の不具合箇所への保証対応の他、申請人からの要望について、できることは対応をしてきたと述べた。

仲介委員は、申請人に対し、相手方に負担を求めている①および③の修理に関する見積もり内容は、新品純正品への交換であると見受けられ、本件車両に生じている不具合の修理対応としては保証範囲を超えている可能性があることから、再度、故障原因に関する資料または精査した見積もりを提出するよう要請した。また、本件車両は英国仕様車であり、国内では故障原因を特定できず、修理が必要な箇所や程度が判明しない可能性もあるという状況を踏まえた上で、相手方に請求する内容を維持するか、再度検討するよう伝えた。一方、相手方に対し、保証条項がわかりにくく保証範囲が不明確であることを指摘した。

期日後、申請人より見積書に記載されている部品、工賃の単価について、見積書作成者である正規ディーラーに再確認した結果が報告された。また、申請人は、故障原因を特定するには英国仕様車用の故障診断装置が必要となるが、国内ではその利用は困難と考えられ、修理内容をこれ以上精査した書面の提出はできない、現見積書の記載限りで保証の可能性を検討してほしい、見積書に記載された処置を実施しても不具合が解消できない場合はさらに相手方に保証を求めるとはしない、と回答した。

仲介委員は、修理の内容が限定できないものの、不具合の原因を特定することが困難である事情を踏まえると、国内での対応としては見積書に記載された作業内容や部品等に一定の合理性があると思われること、一方、相手方においては、不具合箇所①については可能な対応を尽くしたと評価し得るものの、不具合箇所②については対応がされておらず、保証書から直ちには保証適用外であるとは判断し得ないため、第2回期日にて互譲の余地を確認することとした。

第2回期日で、相手方は、保証の範囲は、車検を通る上で不可欠な機能と解していること、本件車両は申請人が指定した車両であることから、不具合箇所②を含めて、現状引き渡しで足る機能もあると思われるものの、社会通念の範囲内で対応できることには保証対応を行ってきており、これ以上の保証義務はない、との見解を示した。その上で、互譲の余地はないと明確に主張したため、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。



## 【事案 10】紛失盗難補償サービス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＞

平成 31 年 1 月、家電量販店で通信機能付タブレット端末を約 13 万円で購入した。その際、相手方が提供するタブレットが紛失盗難した際の補償サービスについて案内があり、加入することにした。

2 月某日 15 時ごろ、タブレット端末をリュックサックに入れて外出し、繁華街を見て回った。同日 22 時ごろ、通りすがりの人からリュックサックが開いている旨の指摘を受け、確認するとチャックが開いていてタブレット端末がなくなっていた。

近くの警察署で紛失届を出し、電波を止めるため相手方に連絡した。相手方からは、タブレット端末の位置情報により大まかな場所を伝えられたため、自分が通った道を探したが、見つからなかった。

そこで、相手方に本件紛失盗難補償サービスを適用して代替のタブレットを提供するよう求めたが、理由を告げられることなく拒否された。

所定の負担金を支払うので、代替のタブレットを提供してほしい。

＜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。

申請人の申告内容に虚偽があると判断されることから、約款上、本件紛失盗難補償サービスは適用除外となる。

### 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、申請人からタブレット端末の紛失経緯および相手方に対する申告内容等を聴取した上で、相手方に対し、第 2 回期日までに、本件にかかる資料により、申請人が主張する申告内容の真偽を確認するよう求めた。

第 2 回期日において相手方は、本件にかかる資料を確認したところ、申請人の申告は第 1 回期日で仲介委員が申請人から聴取した内容と相違ないが、その内容に虚偽があると判断した旨を述べ、その根拠を説明した。

仲介委員は、相手方に対し、相手方の説明する根拠を考慮しても、申請人の申告が虚偽であると断定することは難しいのではないかと指摘した。その上で、両当事者に対し、何らかの和解による解決を促した。

後日、両当事者より、総合的に検討した結果、和解に応じる旨の回答があったため、和解が成立した。

## 【事案 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（16）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

数年前、買い物の際にポイントを付ける目的で相手方のクレジットカードを作った。現金で支払う際にポイントカードとして利用したことはあったが、クレジット機能は使用したことがなく、暗証番号も忘れてしまった。

平成 31 年 3 月、相手方から電話で、1 月から 3 月まで計 4 回、合計約 28 万円のキャッシングの返済の請求があり、初めてカードを紛失したことに気付いた。身に覚えがなく、同居している娘も知らないと言う。おそらく同年 1 月の買い物の時に財布からカードを出して、落としたのではないかと思う。警察に行ったが、被害届は受理してもらえず、遺失届のみを提出した。

相手方と話し合ったところ、調査をしてくれることになったが、このまま支払わなければ延滞金が加算されると告げられたことや、信用情報に傷がつく可能性を考えて、利子を付けて支払った。

同月相手方から、警察へ行って防犯カメラの映像の開示をして自分ではないことを確認してほしい、と告げられた。警察からは何度も断られていることを伝えたが、聞いてもらえなかった。

本件取引はしていないので、相手方に支払った代金を返金してほしい。

＜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。

本件取引は、カードと暗証番号によって行ったキャッシングであり、カード規約に基づく請求である。申請人自身が覚えていない暗証番号がなぜ利用され得るのか疑問である。長期間にわたり、同じ場所で 4 回にわたって少額の現金が引き出されており、暗証番号についても複数回の誤入力の後正しい番号を入力する等、窃盗犯の利用としては不自然である。

なお、本事案は窃盗、横領による被害の可能性もあることから、警察からの利用履歴、防犯カメラ映像等の照会には対応の用意があるが、カード会員に対しては個人情報の保護上、直接の開示は行っていない。

### 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、両当事者から事情を聴き取った。その上で相手方に対し、申請人の申し出によれば、申請人が他者に本件カードの暗証番号を盗み見られたり、個人情報等から暗証番号を推測される可能性は低いことを伝えた。そして、犯罪集団による使用の可能性がある場合にまで、相手方の規約が全面的に適用されるかどうかは、法律上も議論の余地があることを付言した。その上で、仲介委員は、本事案の実質的な解決に向けて、相手方に対し、防犯カメラの映像の開示を求めた。

期日後、仲介委員の書面による求めに基づき相手方から防犯カメラの映像を画像化した資料が提出された。

第 2 回期日は、相手方提出資料を申請人が確認するため、申請人のみが出席して行われた。申

請人は画像の人物は自分の家族や知り合いではないと主張し、期日後に主張を裏付けるための資料を提出した。

第3回期日において、仲介委員は相手方に申請人の主張を伝え、譲歩の余地があるか確認した。しかし、相手方は、本件のカード利用は、犯罪集団による利用の特徴がみられず、申請人に暗証番号の管理における善管注意義務違反があった可能性が高いと考えているため、譲歩はできないと述べ、両者の主張の隔たりは埋まらなかった。このため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 12】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（24）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 31 年 2 月、インターネットで相手方を見つけ、訪問して夫の素行調査について相談した。

相手方から、80 万円～300 万円の稼働時間の書かれたパンフレットを提示されて「一番安い 80 万円では足りない、200～300 万円でない」と調査が途中で終わってしまう」と説明を受け、悩んだものの、すぐに調査を開始してほしかったため、300 万円を 25 稼働の契約と車に GPS を付ける契約を 10 万円を契約し、50 万円をクレジットカードの一括払いで決済した。

相手方には、絶対に夫に気付かれないようにしてほしいと何度も伝えていたが、翌日、探偵に依頼したことが分かってしまった。

すぐに相手方に連絡し、解約書類の提供と現時点の調査報告を依頼したところ、調査委任契約解除和解書を提示され、2 稼働（1 稼働 30 万円）に解約手数料 1 万円を加えた約 66 万円を請求された。

GPS は取り付けておらず、調査報告書も受領していないため、既に支払った代金から解約手数料を差し引いた約 49 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。

契約内容については書面で交付しており、解除時の清算方法についても事前に説明している。

申請人の夫に発覚したのは当社側の責任ではない。

本申請前に消費生活センターがあっせんに入っているが、調査報告書が完成した旨を伝え、消費生活センターにも送付している。

契約通り、2 稼働（1 稼働 30 万円）に解約手数料 1 万円を加えた約 66 万円を支払ってほしい。

### 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、両当事者から詳細な事実関係を聴取したところ、相手方の調査報告書では、契約初日の夕方から 2 日目の夕方にかけて 2 日間稼働した内容となっており、特に 2 日目の午前中は自宅周辺と最寄り駅を調査した内容となっていた。しかし、申請人は、夫は毎日車で通勤しており、そのことは相手方にも伝えてあったこと、2 日目の午前中、夫が会社に到着した旨を相手方に連絡していること、また、午前中のうちに、相手方に解約を告げて調査の中止を申し出ていることを主張した。

相手方に対しては、2 日目午前中の調査場所と午後の調査継続は申請人の意向に沿ったものではないことを指摘し、両当事者に対し、役務の対価を契約時単価の 12 万円、初日 1 稼働分、解約手数料 1 万円を前提に相手方が返金する内容の和解案を提示した。

第 2 回期日で相手方は、2 日目午前中の申請人からのメール連絡の内容について確認したが、会社に到着したとの連絡ではなく、家を出たとの連絡と理解していたと述べ、申請人と取り交わした指示書では 2 日目午前中は自宅周辺から調査を開始するとの記載になっており、調査に落ち度はないと回答した。

そこで、仲介委員は、改めて相手方からも申請人のメールの文言を丁寧に聴き取ったところ、申請人のメール連絡の内容は家を出たのか会社に到着したのかどちらとも受け取れる表現であったことから、2日目については0.5稼働で計算し、具体的な数字として、今両者の間でどれだけの開きがあるかを示した上で、約29万円を相手方が返金する内容での和解を両当事者に打診した。これに両当事者が応じたため、和解が成立した。

## 【事案 13】プリペイドカードの不正利用に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成26年9月、両替手数料の安さと両替のタイミングを自分で決められることに利便性を感じ、インターネットで相手方の国際ブランド付きプリペイドカード（以下「本件カード」という。）を契約した。相手方のカード専用振込口座に入金した日本円を、ホームページ上で外貨に両替してチャージした後、海外渡航時にクレジットカードと同様に複数回利用していた。この間、本件カードに付随する、会員自身でカードの利用を停止できる機能（以下「本件安全対策機能」という。）は使用したことがなかった。

平成30年8月、相手方から本件カード利用時に配信されるメールが届いた。確認したところ、パキスタンで約439ドルが利用されたということであった。身に覚えがない利用だと相手方に電話で伝えたところ、「当社のホームページ上で取引が確定したら再度連絡してほしい」と言われた。所持している本件カードは利用停止した。

同年11月、相手方から「加盟店より返金を拒否された。PINコード（暗証番号）が必要な取引だが入力されている。カード情報が第三者に渡った経緯は調査不可能だが、不正取得の可能性が高い。申請人のカード管理が不十分と判断し、会員規約に基づき返金に応じない」という内容のメールが届いた。相手方の回答に納得できなかったため、メールと電話で再調査を依頼したが、結果は変わらなかった。

そこで、最寄りの消費生活センターに相談したが、解決しなかった。手数料を含め、不正利用された約452ドルを返金してほしい。

＜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。

本件カードの会員規約に、会員が行うべき安全管理措置として、本件カードを利用しないときは本件安全対策機能を実施することが定められているが、申請人は実施していなかった。

また、同会員規約において、不正利用等の事故等により会員に損害が発生した場合の相手方による会員への損害金額の補填<sup>ほてん</sup>を定めているが、これは前述の安全管理措置を講じていた場合であり、申請人は合理的な安全管理措置を講じているとはいえず、これに該当しない。

本件カードには暗証番号（PIN）が定められているが、暗証番号は会員本人のみが知り得る番号であり、相手方といえども知ることはできず、管理することもできない。よって、会員自身の自己責任で安全管理することを繰り返しお願いしている。相手方は会員の安全管理措置に資する方法として、本件安全対策機能の仕組みやカード再発行の手續を提供しているが、前述の通り、申請人の安全管理措置が合理的に講じられているとはいえず、損害額の損失補填要求に応じることはできない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人に本件カードの管理状況等を確認した。

申請人は、本件安全対策機能は、本件カード契約時には導入されておらず、今回の不正利用に

よる請求の通知を受けた時にホームページを確認して初めて知った、また、暗証番号（PIN）については、生年月日等の簡単に推測されるものにはしていないと述べた。

次に、仲介委員は、相手方に対して、カードの不正利用に関するこれまでの裁判例や、消費者契約法が適用されることに鑑みると、相手方の主張のように規約で免責を定めているから無責であるという単純な結論にはならず、ケース・バイ・ケースでカード利用者と事業者のどちらにどのくらいの落ち度があったかを検討する必要がある旨を説明した上で、相手方において申請人の落ち度であると考えている点について確認した。

相手方は、本件安全対策機能を導入したのは申請人が契約した後ではあるが、規約改定時に会員に通知し、ホームページでも周知しており、申請人は今回の不正利用が分かったその日に本件安全対策機能を有効にしていることから、これを知っていたはずであり、利用しなかったのは申請人の落ち度であると主張した。また、店舗において本件カードが提示され、暗証番号（PIN）が入力されていることから、暗証番号（PIN）の管理が徹底されていなかったといえるため、この点も申請人の落ち度であると主張した。

仲介委員は、申請人が今回の不正利用当日に本件安全対策機能を有効にしたことをもって、不正利用以前から知っていたといえるかは不明であり、本件安全対策機能の導入が申請人の契約後であることから、既存の会員に対して、どの程度の周知を行っていたかが重要である、周知措置が不十分であった場合、そのことが事業者側の落ち度とされる場合もあると指摘した。

さらに仲介委員は、申請人は本件カードをずっと手元に置いており、パキスタンに渡航したこともないことから、真正な本件カードが利用されたとは考えにくい。そうすると、偽造されたカードが不正利用されたと考えられるが、その場合、預金者保護法でも、事業者の側が利用者の過失を立証できなければ損失補填に応じなければならないことになっている。本件に預金者保護法の適用はないが、同法のルールは、過去のカード不正利用の裁判例などを踏まえて定められたものであり、仮に本件が裁判になった場合は同様の基準で判断されることが予想される。そうすると、単に暗証番号（PIN）が使われたということだけでは申請人の落ち度を認めることはできず、相手方において、正しい暗証番号（PIN）が入力されたこと、それについて申請人に何らかの落ち度があることを積極的に主張立証しなければならないと指摘した。また、本件カードには、ICチップがついているものの、本件の不正利用の際にはICチップによる認証は行われておらず、磁気ストライプによる認証が行われたとのことである。本件カードの磁気ストライプにどのような情報が登録されているのかは確認していただいた方が良いが、仮に何らかの脆弱性<sup>ぜいじょく</sup>が認められた場合には、システム提供者側の落ち度となり得る。また、本件では、相手方がホームページ等でICチップにより安全であることがメリットだと宣伝しながら、磁気ストライプによる認証も許容していたことは相手方に不利な事情となり得る等の指摘をし、和解に向けて歩み寄りの検討を促した。

これに対して、相手方は、暗証番号（PIN）の管理は顧客の責務と考えていたが、周知措置を含むシステム全体の問題となることは理解したと述べ、いったん持ち帰り、社内で検討することとなった。

後日、相手方から、社内で検討した結果、手数料を含む全額を返金することになったと回答があり、申請人がこれに同意したため、和解が成立した。

## 【事案 14】 CO<sub>2</sub> 排出権の差金決済取引に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 30 年 7 月、相手方から電話があり、投資について話だけでもと言われたため自宅への来訪を承諾した。

相手方に、以前投資詐欺で 600 万円の損失を被った話をしたところ、CO<sub>2</sub> 排出権の差金決済取引の契約をすればお金が増えると言われた。投資詐欺のときとは違ってパンフレットも立派だったため信用し、取引の内容はよく分からなかったが、契約した（以下「本件契約」という。）。後日、相手方から「600 万円を取り戻しましょう」と言われ、100 万円を振り込んだ。

8 月に配当金として 2 万 9300 円が振り込まれた。

9 月に相手方から言われるがまま、追加で 100 万円を振り込んだ。

10 月に証券会社で行った FX 取引で困っていたところ、相手方が交渉してくれ解決することができたため、相手方を信用してしまい、10 月から 12 月にかけて、相手方から言われるがまま、さらに追加で計 750 万円を入金した。

12 月中に以前投資詐欺で被った損失分の 600 万円を取り戻して 2000 万円にして返すと聞いていたが、平成 31 年 1 月になっても一向に入金がなく、今決済すると 49 万円しか残らないと言われた。

価格については上下するものの、上がっても下がっても安心と聞いていたため、相手方にお金を預けると緩やかに資産が増えていくような取引だと思っていた。取引内容については全く理解できていないため、相手方に対し取引の指示を行うことはできないが、相手方から毎日電話があり、取引の提案があればその内容でお願いしますと回答していた。取引内容の通知書についても毎月送付があり確認はしていたが、意味が分からず、相手方に尋ねても理解できなかった。

お金が増えるという相手方の言葉を信じて契約したため、支払った 950 万円を返してほしい。

#### <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。

平成 30 年 4 月、女性従業員が申請人に電話で投資の紹介をしたこと、7 月に事前に訪問の約束をして営業員が申請人宅を訪問し、投資の勧誘および説明をしたこと、その際に投資詐欺で 600 万円の損失を被った話を申請人から聞いたことは認めるが、「600 万円を取り戻しましょう」とは言っていない。

平成 30 年 8 月の 2 万 9300 円は申請人の申し出に基づく取引利益金の出金であり、配当金ではない。当該取引に配当金は存在しない。

申請人が取引保証金として 950 万円を入金したことは認めるが、平成 31 年 4 月時点で申請人の取引ポジションは売り 23 ロット・買い 23 ロットの状況であり、同時清算によって返金可能な金額は約 120 万円である。

### 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、相手方から、当該取引の仕組みについて聴取した。相手方



は、売買レートは海外市場の取引所価格に都市銀行のユーロ円相場を掛け合わせた円ベースで提供しており、売値と買値は会社のホームページでリアルタイムに提示していること、顧客との取引については他社とフルカバー取引を行っていること、取引に関して売買手数料は取っておらず、売値と買値の価格差（スプレッド）によって利益を得ていることを説明した。

その上で相手方は、賭博行為や公序良俗違反の取引とは考えていないが和解に向けて歩み寄ることは可能と述べたため、仲介委員は、申請人の主張によると取引のリスクがどの程度伝わっていたか疑問があると指摘し、相手方に対し、次回期日までに主張をまとめるよう要請した。

第2回期日で相手方は、申請人には本件契約に先立って、資料を提示・交付した上で説明を行っており、申請人からは説明を受け理解した上で申し込む旨の書面を受領していること、申請人の申告した金融資産の10分の1である50万円で取引をスタートしており、不適合に高額なものではないこと、取引開始後も定期的に面談で取引状況等を説明していたことを追加で主張した。

これに対し申請人は、契約当時相手方から受けた説明については、もうかるという印象がとて強く、リスクの話はほとんど認識できていなかったが、取引開始当初は資金が少額であったため、正確に理解しないまま書面に記入したこと、取引開始後の説明でも理解はできなかったものの、説明を受けたことは間違いないのでその旨署名したことを述べた。仲介委員は、申請人の落ち度もあり損失全額を相手方が負担すべき事案とは考えないものの、申請人は相手方に対し自身が理解できるような書面を求めていたにもかかわらず、相手方から提出されなかったことも、申請人がリスクや内容を理解できないまま取引を進めることになった一因であると相手方に指摘した。また、スプレッドによる見えない手数料が発生しているにもかかわらず、申請人に交付された書面にはスプレッドの金額が記載されていないこと、取引の繰り返しにより申請人の負担する手数料が膨大となっていることを踏まえ、相手方に対し、できるだけ申請人の希望に沿った和解ができないか検討するよう求めた。

第3回期日において相手方は、約120万円の精算金に加え、損失の3割を支払う旨を述べたが、申請人は、分割払いでも構わないので950万円全額を返金してほしいと述べた。

仲介委員は、金額の調整を行い、精算金を含めた450万円を相手方が支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 15】 海外留学あっせんサービスに関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

イタリアへの語学留学に興味があり、平成 29 年 7 月、相手方のウェブサイトを見て、問い合わせを行った。アグリツーリズム（農場や農村に滞在すること）にも興味があることを伝えたところ、相手方からイタリアの料理学校で 2 カ月間語学と調理の研修を受けた後、料理学校からインターンシップ先を紹介してもらい、10 カ月インターンシップを行うコースを勧められた。料理人になるつもりはないが、料理学校へ留学すると確実にアグリツーリズムを紹介できると言われ、アグリツーリズムが提供するサービスは食事と宿泊であるため、2 カ月間の調理研修は渡航目的にかなうと考え契約を決め、相手方に、参加費用として 135 万円を銀行振り込みで支払った。

本件コースは平成 30 年 2 月開始であったが、自身と家族の体調不良が重なり、同年 9 月開始のコースに変更し、研修を受講した。

10 月末にイタリアで料理学校での研修を終了したが、研修に含まれていたグループでの語学レッスン 120 時間は、レベルの相違から個人レッスン 24 時間に変更された。

また、アグリツーリズムは冬季の間閉まっているため紹介できないとして、インターンシップ先としてレストランを指定されたため、相手方に連絡したが、アグリツーリズムは紹介できないとのことだった。

紹介されたレストランでインターンシップを開始したが、当該レストランは長時間労働など労働環境が著しく厳しく、2 週間後、体調不良によりインターンシップを辞め、自費で近くの宿泊施設に滞在した。病院で過労と診断され、平成 31 年 1 月下旬に帰国した。

相手方や料理学校長に苦情を伝えたが、料理学校は返金に応じず、相手方から同年 2 月下旬、研修費用を除く 27 万円の返金がなされた。

不本意なインターンシップ先での労働を起因として、留学が継続できなくなったため、イタリア滞在期間（2 カ月半）分の費用を除く、コース費用の返金を求める。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

相手方の業務は留学手續代行であり、出国後の助言等は業務に含まれない。相手方代表が申請人に対し出国後も助言や料理学校との交渉を行ったのは、個人的な親切心からである。

本件コースは、料理学校での研修 2 カ月、インターンシップ 10 カ月のコースである。留学費用 135 万円の内訳は、研修費用 108 万円、インターンシップ諸費用 27 万円であり、すべて料理学校に支払われている。申請人は研修 2 カ月を終了しており、108 万円について返還の理由はない。相手方は料理学校に代わり、インターンシップ諸費用 27 万円を返金済みである。

語学レッスンについては、申請人の語学レベルが高いため個別授業に変更された結果である。申請人の事情により出国日が延期になり、冬季はアグリツーリズムでの仕事が少ないことを申請人も理解した上で留学している。インターンシップ先については、料理学校から紹介されることになっており、アグリツーリズムの紹介が可能との料理学校長の回答をそのまま申請人に伝えただけであり、説明を受けた上で申請人が決定している。なお、本件インターンシップ先での就労

者は、相手方が留学手続を代行しただけで5名以上いるが、重労働との評価はない。

申請人が料理学校の評価を下げる書き込みをインターネット上で行っていることから、相手方に対しても同様の行為に及ぶことを恐れたため一部の返金を行った。本件に関する誹謗中傷等を行わないことを求める。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人の渡航目的はアグリツーリズムでのインターンであったのに、実際には料理学校研修とレストランでのインターンとなった経緯等について、両当事者から事情を聴取した。また、両当事者から提出された資料を見ると、申請人は相手方に対し、アグリツーリズムの紹介が可能かどうかを幾度も確認しており、これに対し相手方は、料理学校がアグリツーリズムを紹介できると言っている等の回答をしていることを確認した。さらに資料からは、両当事者間の契約内容は留学手続代行であり、本件コース受講契約は申請人と料理学校間の契約であることが伺えた。

相手方は、料理学校のパンフレットやウェブサイトには相手方が「正規代理店」として記載されていることについては、料理学校が作成した媒体であるため詳細は不明だが、代理店契約は締結しておらず、渡航後も申請人と料理学校の間に入って対応したのは好意からである、と述べた。これに対し仲介委員は、「正規代理店」の表示は改めることが望ましいと指摘し、相手方は対応すると述べた。

仲介委員は、契約書の記載等から、アグリツーリズムへのインターンシップ実施が契約内容となっていたと解釈することは難しいと判断した。また、相手方は、料理学校がアグリツーリズムを紹介できないことを認識しながら、できると申請人に伝えたわけではないものの、料理学校の発信する情報や状況をもう少し慎重に把握する必要があったと思われた。

仲介委員は、相手方の問題点として、①契約書等には語学研修 120 時間とあるが、24 時間しか提供されていない点、②渡航時期を変更した時点でも、アグリツーリズムのインターン先が見つかったと申請人に伝えていることが説明義務違反に該当する可能性がある点、を指摘した。そして、本件コース費用 135 万円について、両当事者で等しく負担することでの歩み寄りを促した。さらに、両当事者の意向に鑑み、相手方は正しい情報提供を行う、申請人は相手方の評価をインターネット等で行わない、との内容を加えた和解案を提示した。両当事者は和解案を持ち帰って検討を行い、後日、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 16】 金融商品の売買契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 2 月、相手方から「金融商品の説明をしたい」という電話がかかってきた。興味がないと断ったが、話だけでも聞いてほしいと言われ、相手方から、自宅でトルコリラ建て仕組債（以下「本件商品」という。）の説明と、本件商品の購入資金 1000 万円の調達方法として、次のような提案を受けた。「申請人が保有している株式のうち、購入時の価格で 1000 万円分の株式を売却すると 150 万円程度の損失が発生する。しかし、昨年、仕組債利金等で約 650 万円の利子所得があり、140 万円程源泉徴収されているので、本年も昨年と同水準の利金が出ると想定すると、150 万円程度の損失を出せば、源泉徴収分から 140 万円程度の還付金を得られるので、実質損失額は 10 万円程となり、これを負担してもらえれば、本件商品を購入できる」。

説明されたような還付金があれば新たな負担が 10 万円程度なので、「還付金があるなら、本件商品を買う」と伝えて書類にサインし（以下「本件契約」という。）、その翌日には、電話で本件商品買い付けの意思の確認をされたので、還付金の額を確認した上で、了承した。

ところが、本件商品取引報告書と契約締結前交付書面等の書類が届いた日に、相手方から電話があり、前回の説明に誤りがあり、還付金が 30 万円程度であることが分かった。還付金の額が違うのでは本件商品を購入できないと伝えしたが、「本件契約に問題はないので、キャンセルできない。期限までに 1000 万円を支払ってほしい」と言われた。

その後、相手方が自宅に来て還付金については謝罪したが、1000 万円の支払いを求められた。さらに、取引残高確認書を確認したところ、銀行口座から本件商品の代金として約 15 万円が相手方に自動的に支払われていたことが分かった。

契約をなかったことにして今後の請求を止めてほしい。また、既に支払った約 15 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。

本件商品の説明については、相手方担当者が申請人と一緒に提案書の内容について確認しながら詳細な説明がなされていたことを確認している。適宜、申請人より不明な点については質問があり、その都度回答しながら行っている。キャンセルできないことについても承諾を得ている。そのため、商品説明については問題がなかった。

しかしながら、申請人の主張通り、株式の売却代金を原資として勧誘した状況を鑑みれば、株式を売却した場合に発生する還付金額の計算に関しては、当該株式の売却損の大部分が還付されると間違った説明をしてしまい、申請人を誤解させてしまったことは相手方担当者に落ち度があることは間違いない。

相手方としても紛争の早期解決について異論はないので、本件和解の仲介の場において仲介委員の意見を踏まえて解決策を検討したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者に聴取を行い、契約の経緯を改めて確認した。その上で、

「和解が成立次第、申請人の口座内で本件商品を即時に売却し、その時に発生する損失額を相手方が賠償することで、申請人を本件取引がなかったと同様の経済状態に戻すことで対応したい」という和解案が提示された。

これを受け、仲介委員が、申請人に相手方の和解案を提示したところ、申請人が紛争の早期解決を望み、相手方の提案に同意したため、和解が成立した。

## 【事案 17】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（25）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成31年3月、相手方のブライダルフェアに参加した。フェアは11時ごろから始まり、アンケート回答の際、同日15時に他式場の見学予約をしていること、妻が妊娠初期で体調への配慮が必要な状態であること、14時過ぎに退席する予定等を告げた。

挙式希望日（挙式予定日の142日前）や招待人数等を伝え、会場見学と料理の試食を行った。14時前から披露宴契約の勧誘が始まり、60名規模で約380万円の提案を受けた。高額なため悩んでいると、相手方担当者が次々と割引案を提示し、「今日、申込金20万円を支払えば約260万円になる」と提案してきた。

他のプランの見積もりや説明を求めても示されず、次の式場の予約時間となったため、持ち帰って検討する希望を伝えたが、相手方担当者は相手方の他会場の説明を続ける等して引き止め、割引は今日この場での契約に限ると言った。

妻の体調不良も訴え、どうしても持ち帰って検討したいと希望しても無理だと返答され、金銭的不安もあったが、申込金20万円を私と妻のクレジットカードからそれぞれ10万円ずつ翌月1回払いで決済した。約款は申込金の決済後に説明され、このとき初めて解約にキャンセル料がかかることを告げられた。

相手方担当者の説明中、次の見学予約を入れていた他式場より来所が遅れている旨の確認電話があったが、相手方担当者は「他の式場の見学はしないでください」と言い、最終的に17時30分まで相手方会場を後にすることができなかった。

契約締結から2日後、消費生活センターに相談し、相手方に解約と申込金の請求取り下げを求めたが応じてくれなかった。契約をなかったこととし、申込金20万円の請求について取り下げを求める。

＜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。

申請人が申し立てた事実の概要についてはおおむね異論ないが、挙式予定日の決定については申請人らが迷っていたことから、後日の契約の場合、希望日が埋まっている可能性があること、披露宴費用の割引は来所当日に限ると説明したものであり、当日中の契約を強引に迫ったものではない。なお、申請人らの希望日は、祝日かつ六曜上の大安であることから、他の希望者で先に埋まる可能性が高い日である。

申請人らは、当社が他会場の写真を見せるなどして退去を妨げたと主張しているが、当社はあらかじめ写真を見るか意向を確認しており、これに申請人らが応じたため見せたものである。また、当社は、申請人らの申込金のクレジットカード決済に先立って、キャンセル料を含む約款等の説明を行っており、この点について当社の不備はないものと考えている。

以上により、申請人の請求は認められないが、申込金20万円にかかる請求を取り下げるとの解決について話し合いには応じる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より契約当時の状況や紛争解決に関する考えを聴取した。

申請人は、相手方について、フェア訪問の冒頭に、次の予約があることを伝え、退席予定時刻を伝えたものの考慮されなかったことや、妻の体調不良に配慮がなされなかった等の対応が相手方に不信感を持った理由であると述べた。

また、契約内容の確認書についても、契約後に提示されたこと、本来申請人らが記入する確認事項についてのチェック欄を相手方担当者が記入したこと、キャンセル料や約款の説明はクレジットカードによる申込金の決済を行った後、退席直前に足早に行われたこと等を述べ、改めて申込金全額について返金がなされるよう求めた。

相手方は、申請人の主張する事実経過について、自社の認識する事実経過と異なっており、キャンセル料や約款の説明、契約内容の確認書の提示はクレジットカードによる申込金の決済前に行われており、確認事項についてのチェック欄についても申請人らが記入した等と述べつつも、早期の紛争解決のため、申込金 20 万円全額の請求を取り下げ、クレジットカードによる売り上げを取り消すとの提案を行った。これに申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 18】健康食品の通信販売に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 11 月、スマートフォンで相手方広告を見て、初回無料の健康食品のお試しコースを申し込み、手数料と送料を支払った。申し込みの際、定期コースとなること、返品やキャンセル料などの記載については気付かなかった。相手方より注文確定のメールが届き、メールの最後に一定の条件で定期コースとなることが書かれていたが、読まなかった。

同年 12 月、2 回目分の商品と、後払い用の請求書はがきが収納代行業者から届き、定期購入であることに気付いた。2 回目の商品を、「キャンセルしてほしい」とメモを付した上で、相手方に返品した。

平成 31 年 1 月、相手方より、「所定期間までに解約連絡がなかったため、あと 3 回の受け取りを約した定期コースに切り替わっており、返品はできない。自己都合での返品であるので、1 件分のキャンセル料 2500 円を振り込んでほしい」とのメールがきた。

同年 2 月、3 回目の商品が届いた。返品しないと商品代金 5800 円を支払わなければならないと考え、相手方に返品した。

消費生活センターに相談の上、2 回目分のキャンセル料 2500 円を相手方に振り込んだ。4 回目の商品が配達されたが受領拒否した。3 月に 3 回目分と 4 回目分のキャンセル料合計 5000 円を支払った。

3 月、相手方より、初回の商品代金が通常価格 9800 円になるという請求がきた。

初回の商品代金 9800 円を支払いたくない。また支払済みのキャンセル料 7500 円の返金を求める。

＜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。

申請人の請求を一部認める。

キャンセル料については、ウェブサイトに記載していること、申請人の了解の上での支払いであること、送料、梱包資材代、作業人件費等の費用が生じていることから、返金には応じられない。

初回通常価格との差額については、定期便であること、解約可能時期以外の解約の場合には初回分が通常価格に切り替わることを、ウェブサイト等に記載しており、本来支払いを求めるものだが、早期の紛争解決のため、差額の請求は行わない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、契約内容、返品およびキャンセル料の支払い等について両当事者より聴取した。相手方は、広告の作成、顧客とのやりとり等を含め、電子商取引全般について関係人に業務委託しており、本手續申請前の本件申請人との対応を関係人が行ったことから、相手方同席の上、関係人からも聴取した。

関係人より、本件契約当時のコース内容を表示した広告が提供された。仲介委員は、広告の表示や申請人に対する注文確認メールにおいて、①初回発送後一定期間までに解約を申し出ないと、



あと3回継続購入となること、②解約受付は一定期間に限られることが示されていることを確認した。しかしながら、注文確定前に表示される注文内容の確認画面では、「個数」や「小計」の表示は「1個」と表示され、価格も1個分の表示であり、その下に赤字で定期便であることや合計金額の記載があることを確認した。なお申請人は、これらの広告の表示や注文確認メールの記載を読み飛ばしていたと述べた。

また、解約期間外の解約は解約料が1回2500円となること、購入が4回未満での解約の場合は初回商品の代金が通常価格に切り替わること、については販売サイトの「特定商取引法に基づく表示」等には表示があるものの、消費者がこれを知るには、広告画面下に小さく表示されたこれらの項目をクリックし、当該ページに遷移する必要があることから、仲介委員は相手方に対し、消費者庁の「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」に照らし、容易に認識することができるように表示されているとはいえないことを指摘した。

その上で、相手方の主張する返品特約が申請人との間で成立しておらず、申請人が商品の引き渡しから8日以内に解約を申し出たことが明確である3回目以降の解約は、特定商取引法15条の3に基づき有効であると考えられるとして、相手方に支払済解約料の返金について検討を求めた。また、相手方が送料等の実費だと説明する解約料金についても、初回が通常価格となることも勘案すると高額であり、事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える可能性があることを指摘した。

これらの指摘を踏まえ、相手方より、初回分（通常価格）の請求を行わないことに加え、2回分の解約料の返金を行うと回答があり、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。

## 【事案 19】結婚相手紹介サービス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>

平成 26 年 9 月、相手方から結婚相手紹介サービスの勧誘だという電話が十数回あった。結婚適齢期を過ぎた息子の結婚が気がかりであったところ、相手方から書面が届き、入会するつもりはなかったが、相手方を確認するため、店舗に出向いた。地方公共団体から、結婚情報サービス業に関して表彰された、と書面に記載があり、賞状があったため、相手方を信用した。入会することに決め、相手方に連絡したところ、同月末に相手方代表者が来訪し、「趣味の合う女性を紹介する」と言われ、年間通信費等約 3 万円を支払った（以下「本件会員契約」という。）。

同年 10 月、相手方より、突然、商品（ただし、特定商取引法 48 条 2 項本文に規定する関連商品には該当しない物品。）が送られてきた。商品に関する説明はされていなかったが、9 月に送付されてきた書面に「20 万前後のお道具を一点購入する」とあったため、入会の条件であると考え、代金約 22 万円を支払った。同月から毎月 3 人の女性のプロフィールが送付されてきた。

平成 27 年 3 月、相手方より連絡があり、息子がお見合いをした。その後、3 カ月たっても進展がないため、相手方に助言を求めたが、対応してもらえなかった。

同年 10 月、更新料約 2 万円を支払い、本件会員契約を更新した。毎月 3 人のプロフィールが送付され、息子は、希望の女性について、相手方に返信していた。

平成 28 年 10 月、これまで一度も息子と趣味の合う女性の紹介がなく、相手方からも「息子が悪い」と言われたため、更新を行わなかった。その後プロフィールは届かなくなった。

平成 31 年 2 月、相手方より商品の交換フェアの案内が届き、相手方店舗に出向いたが、交換には追加料金 10 万円が必要であったため、交換しなかった。

同年 3 月、消費生活センターに相談し、これまで相手方から契約書面等を受領していないため、解約・返金を求めたが、対応されない。カウンセラーへの相談などのサービスは提供されていない。既払い金 27 万円の返金を求める。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

申請人と本件会員契約をした相手方旧経営者は平成 28 年に他界し、平成 29 年に廃業した。現在は、個人事業主である相手方現経営者が新たに事業登録をしているが、本件契約は引き継いでいない。

申請人は、一度来店し十分な説明を聞いた上で、別日に自宅に担当者呼び出して契約に至っているため、クーリング・オフの適用はないと考える。商品購入の覚えがないのであれば、商品が届いた際に問い合わせや解約を行わなかったことが疑問である。契約書等を受領していない、との主張は不自然である。さらに、平成 27 年に、本件について問題にすることなく自らの意思で契約を更新している。

なお、年間更新料はプロフィール作成、送付等にかかる実費である。入会期間中、毎月 3 名の紹介を行い、交際実績もある。また、今回、顧客に対し、購入した商品を無料で違う商品と交換等を行う案内を行ったが、10 万円以上の追加料金が必要とほうたっていない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は商品の購入および結婚相手紹介サービスに関し契約書は受領していないが、商品購入については結婚相手紹介サービス契約の条件であると理解しており、商品が何であれ購入する意思があったと述べた。もっとも、息子の趣味の合う女性が1人も紹介されないことは、相手方の債務不履行に当たると主張した。

相手方は、申請人は旧経営者の経営期間中に退会していることから、申請人との契約が承継対象となるのか疑問であるとし、承継しているとしても、結婚相手紹介サービスと商品の購入は別の契約であり、関連性がないと主張した。

仲介委員は、個人事業主である相手方に対し、旧経営者の会員を引き継いでいること、相続により事業承継していることを指摘した。

その上で、結婚相手紹介サービスの料金は、特定商取引法施行規則の金額要件を満たさないものの、申請人が旧経営者から受領した書面の中に、「条件として20万円以上の商品の購入」、との記載があることから、商品購入は結婚相手紹介サービス契約締結の条件であったと評価でき、商品売買契約も含めて全体として一体の契約とみるべきであり、本件契約は、特定商取引法上の特定継続的役務提供契約に当たることから、法定書面を交付していない場合には、クーリング・オフを主張し得ることを指摘した。

また、仲介委員は、会員期間中は毎月3人のプロフィールが提供されたことやお見合いに至ったケースもあったことに両方で争いはないこと、相手方の対応記録等から、申請人と相手方担当者は複数回のやりとりを行ったことが伺えるため、相手方に債務不履行を認めるのは困難であることを、申請人に伝え理解を求めた。

相手方は、クーリング・オフが成立するならば、本件以外の契約についても対応を検討しなければならず、今後結婚相手紹介サービスを継続するかも含めて難しい問題となると述べ、クーリング・オフには応じられないが本件紛争は解決したいとの意向を示した。

仲介委員が解決について調整した結果、申請人が商品（未使用）を現状のまま相手方に返還し、相手方が10万円を支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 20】 学生寮の返金に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 3 月、親元を離れて大学に入学するため、相手方の学生会館に入館することにした。父親を連帯保証人として、自分の名義で契約をし、同月末に入館した（入館金等 12 万円、館費等月額約 9 万円（管理費、食費、電気代、インターネット利用料を含む））。

平成 30 年、大学 2 年生になった頃、メンタルクリニックで軽いうつ状態と診断された。

同年 12 月、相手方から契約更新の連絡があった。疾病のせいで学校は休みがちだったが、家族で相談し、自分も大学に行くことを約束して、契約を更新した（更新料 5 万円）。

平成 31 年 2 月、休学することとし、実家に戻った。

同年 4 月、父親である申請人代理人から相手方に退館することを伝えたところ、「契約書上の中途退館の規定にのっとり、約 76 万円を支払ってほしい」と言われた。内訳は、令和 2 年 3 月分までの館費等（食費を除く）および管理費ならびに 5、6 月分の食費・電気代とのことだった。契約時や契約更新時には、途中退館以降、年度末までの館費を支払わなければならないという説明は受けておらず、不当ではないかと思い、地元の消費生活センターに相談した。

同年 4 月下旬、自分で作成した退館届を相手方に発送したが、相手方からは「相手方の書式による退館届でない」と受領できないと言われた。5 月中に退館したいと伝えたが、「契約書にのっとり明け渡し前に請求金額を全額払わないと、明け渡しが成り立たない」と言われ、話が平行線となった。

5 月分は支払うが、6 月分以降の費用（約 67 万円）は支払いたくない。

＜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。

当社は、当初から申請人に対し、契約書にのりつた清算と退会手續を求めてきた。契約書の中途解約条項については学生会館の見学時および契約時に口頭で説明している。また、入館要領にも説明を記載しており、説明して渡している。契約時（更新契約時も含む。）に、契約書に同封する書面にも、中途解約条項に関する注意事項を記載している。このため、申請人は中途解約条項の内容を理解した上で、契約書に署名・押印をしていると理解しており、中途解約条項にのりつた支払いを求めたい。

当社学生会館は年度当初にしか入館を希望する人がおらず、年度途中の退館者があると空室が発生し、その分収益が減るため、そのリスクも勘案し、年度途中の退館の場合には同一年度内の館費等を全額支払ってもらう内容の約款としている。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

申請後、相手方は違約金の支払いの問題を留保したまま、申請人が学生会館から退館することを承諾し、翌月、明け渡しが完了した。

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き取った。

その上で、相手方に対し、契約書について十分な説明を行っていたとしても、消費者契約法に

よって、平均的損害を超える違約金の定めがあった場合にはその超えた部分が無効となることを説明し、相手方契約書の違約金条項は平均的損害を超える違約金の定めと解される可能性があることを指摘した。また、適格消費者団体による差止請求事案において、学生アパート約款に定められた途中退館の場合の違約金について、6 カ月分の賃料相当額と規定されていたところ、3 カ月分に修正された事例も挙げ、譲歩の余地があるか検討を求めた。

期日後、相手方から、申請人の退館の申し出後 8 カ月分の館費等（食費・電気代を除く。約 51 万円）を違約金として収受する案が示された。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方に対し、8 カ月分の違約金についても平均的損害を超える可能性が残ることを伝え、申請人の退館理由が疾病であることも加味して、再検討するよう求めた。これに対して、相手方は、退館の申し出後 7 カ月分の館費等（食費・電気代を除く）と 1 カ月分の食費・電気代、計約 47 万円を違約金とする案を示し、これ以上の歩み寄り難しいと述べた。

仲介委員が申請人に相手方の意向を伝えたところ、申請人が早期解決のためこの案に同意し、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 21】 定期保険の契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 16 年 12 月、当時 76 歳の申請人が相手方互助会の互助会（会費の払込期間は 10 年）に加入した。

平成 31 年 3 月、申請人の子である代理人が互助会の契約内容を確認したところ、申請人が、相手方互助会のグループ会社である相手方保険会社と、平成 25 年 11 月（当時 85 歳）と平成 29 年 11 月（当時 89 歳）に一年更新型の定期保険を契約していたことが判明した（死亡保険金それぞれ 30 万円、40 万円。以下平成 25 年の契約を「本件保険①」、平成 29 年の契約を「本件保険②」という。）。保険料は毎年上がるため、本件保険①は 6 年、本件保険②は 4 年以上契約すると、払込保険料が死亡保険金を上回ることが分かった。

申請人に確認したところ、互助会が満期になったため、同じ互助会のものを追加で契約したと思っていたと述べ、保険契約との認識はなかったという。本件保険①の勧誘者は相手方互助会の従業員であった。

相手方らに対し、保険契約を解約の上で保険料の返金を求めたが、相手方保険会社は、契約に関する家族への説明について配慮不足を認め、相手方互助会は、相手方保険会社とは別会社であるから申請人の情報を提供していない等と述べ、返金には応じなかった。消費生活センターに相談し、交渉を重ねたが相手方らは返金に応じない。

支払った保険料の合計 39 万 4320 円から解約返戻金の合計 1 万 980 円を差し引いた 38 万 3340 円を返してほしい。

<相手方保険会社の主張の要旨>

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。

本契約は、いずれも被保険者に万が一のことがあった場合に保険金を支払うシンプルな死亡保険であり、保険の説明についても、互助会と勘違いをするような説明はしていない。

なお、本件保険①については担当者が既に退職しているため事情を聴取できていないが、本件保険②については、担当者は本件保険①の更新の説明を含め契約成立までに申請人を 4 回訪問して説明を行っている。

また、本件保険②の申込時、および告知内容により保険料が割り増しとなることの特別条件の説明時に、家族が在宅の時に説明することを打診したが、申請人から、自身で家族に説明すると断られている。

以上より、契約手續に瑕疵はなく、本契約は有効に成立しているものと認識しており、申請人の主張する保険料の返還には応じられない。

<相手方互助会の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

引受保険会社である相手方保険会社に判断を委ねる。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人に本件保険①および本件保険②の契約時の状況について尋ねた。申請人は、契約時の状況についてはほとんど記憶がなく、これまで保険に入ったこともないため互助会と保険の違いも分からず、掛け金については死亡時に全額戻ってくるものと認識していたため、毎年保険料が上がることも気にならなかった、相手方保険会社から更新の電話やはがきが届いても特に意識していなかったと述べた。

相手方からは、本件保険②の契約担当者は保険の保全担当であり、申請人に対して営業を行う立場ではないものの、申請人から本件保険①の内容説明をしてほしいと依頼があり、説明の中で申請人から追加契約の依頼があったことから本件保険②の契約を行ったにすぎないと述べた。

その上で、75歳以上の高齢者に対しては、社内ガイドラインで家族の同席または複数回の説明を徹底しているところ、本件保険②の契約時には家族への説明を2度、申請人に申し出たが、申請人からは家族の帰りが遅いからと断られたと述べた。

仲介委員は、本件保険②の契約締結過程については申請人の記憶がない一方で、相手方らにおいて勧誘態様について具体的な説明がなされたことおよび本件保険①の契約締結過程については相手方らからも何ら主張がなされていないことを踏まえ、本件保険①の支払い済み保険料 26 万 6370 円の半額を相手方保険会社が申請人に返金する内容の和解案を提案した。

これに申請人および相手方保険会社が応じたため、上記返金に加え、相手方らは同種の紛争防止のため、高齢者に対する今後の保険募集に際しては、より家族の同席を重視するよう努める旨の条項を付加する内容で、三者間で和解が成立した。

## 【事案 22】 インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（23）（24）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人イの主張の要旨>

平成 30 年 4 月、SNS で相手方販売会社を知った。相手方販売会社の動画では、「受講生を募集している。受講すると億万長者になれる。受講生一人一人をサポートする」などとうたっていた。

動画を見て「全員ができる」と繰り返し言っていたので、誰もが確実に稼ぐことができ、初心者でも指導してもらえるとと思ったため、相手方販売会社のセミナーを申し込んだ（約 30 万円。以下「契約①」という。）。

同年 5 月、セミナーに参加したところ、セミナーには数百人が参加していた。後半で別のコースも受講した方が良いと勧められた。このコースを申し込まないと指導してもらえないのではないかと思い、契約した（約 50 万円。以下「契約②」という。）。

ところが契約①について、個別にサポートするという説明とは異なり、相談枠が限られており、予約が取れず、フォローは不十分だった。また契約②で教えられた方法は、投稿のネタ探しや、コメントのやりとりなど作業が多く、収入にはつながらなかった。パソコンの作業も初心者には難しいものだった。

一緒に受講していた人たちも稼げておらず、契約前の説明と異なるので、地元の消費生活センターに相談した。相手方販売会社に契約①、②の取り消しと返金を求めたところ、「断定的な表現で勧誘はしていないし、実際に稼いでいる受講生がいる。申請人の主張は認めないが、一定額なら返金する」と言われたが、納得できない。契約をなかったことにして全額返金してほしい。

#### <申請人口の主張の要旨>

平成 30 年 4 月、インターネットで相手方販売会社を知り、動画を見たところ、「皆さんを億万長者にします。誰でもできます」などとうたっていた。誰でもできるという言葉信じて相手方販売会社のセミナーを申し込んだ（約 30 万円。以下「契約③」という。）。

同年 5 月、セミナーに参加したところ、別のコースも受講した方が良いと勧められた。「1 日 15 分ぐらいでできる」と言われたため、申し込んだ（約 50 万円。以下「契約④」という。）。その場で 2 万円を支払い、残りは相手方決済代行業者に分割払いすることとした。

後日、指示された作業は難しく、収入にはつながらなかった。同じように収入につながらない受講生がたくさんいると知り、平成 31 年 1 月、相手方販売会社に苦情を伝えたが、返金されない。契約③、④をなかったことにして返金してほしい。

なお、契約④の支払いについては、1 回目は相手方決済代行会社に支払ったが、2 回目以降は、振込先が書かれた資料を紛失したため、相手方販売会社に振り込んだ。

#### <申請人イ・ロに対する相手方販売会社の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

※相手方販売会社より「申請人イおよびロの請求を認め、全額を返金する」旨の回答があった。

#### <申請人口に対する相手方決済代行会社の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。



※相手方決済代行会社より「相手方販売会社と協議した結果、当社に支払われた代金は、相手方販売会社を通じて返金する」旨の回答があった。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに申請書の写しを送付したところ、相手方販売会社より、申請人らの請求を認め、全額を返金する、そのため、期日に出席する必要はないと考えるが、和解書を交わすことに異論はない、その際、守秘義務条項を盛り込んでほしいとの回答があった。

そこで、仲介委員は、申請人らからのみ事情聴取を行うことにし、期日では申請人らにこれまでの具体的な経緯等を尋ねた。

申請人イは、投資をするにあたって信用できる情報は大切だと考えていたので、相手方販売会社の動画を見て興味を持った、代表者が自分は教えるプロだと発言していたのでやってみようと思ったと述べた。申請人口は、他の情報商材を利用したことがあり、その際、元金がないと利益を上げるのが難しいと感じたことから、原資金を作るとうたっていた相手方販売会社に興味を持ったと述べた。

相手方販売会社が申請人らに全額を返金すると述べていることから、仲介委員が和解書を作成し、当事者の合意を得て和解となった。

## 【事案 23】中古自動車の購入に関する紛争（11）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月上旬、大手中古車検索サイトにて相手方に中古車（以下「本件車両」という。）の見積依頼をしたところ、メールで見積書が返送された。本件車両の購入を検討すると相手方に伝え、車両を押さえる意味合いで 10 万円を相手方の指定する口座に振り込んだ。相手方より本件車両の扱いを商談中とする旨のメールが届き、こちらも具体的な打ち合わせを行う旨、メールで送信した。

1 週間後、当方都合で商談をキャンセルしたい旨を相手方に伝え、振り込んだ 10 万円の返金を求めたところ、相手方に断られた。申請人は契約前の申込証拠金として支払ったため全額返金されるべきであると考えているが、相手方は手付金なので返金しないと主張した。

相手方から交付された書面等は、見積書のみで、契約書、約款等は何も受け取っていない。なお、相手方とのやりとりはすべてメールで行った。

今まで、他の中古車販売業者と交渉した際、いずれも先に入金をすれば車両を押さえておくと言われ入金していた。契約に至らなかった場合は全額返金すると言われて、実際に返金されていたため、今回の相手方も同様の扱いであろうと認識していた。

支払った 10 万円について、返金を求める。

＜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。

申請人の請求を認めない。

当社としては、申請人より支払われた 10 万円は、手付金として收受しており、本件車両について他の商談を 3 件断った。申請人との商談のキャンセルにより全額返金すると当社には不利益になるため全額返金はできない。申請人との商談は数日間であるため、半額の返金であれば応じる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日を開催し、両当事者より交渉経緯や解決意向について聴取した。

申請人は、見積もりを依頼し、相手方から入金を求められた際、10 万円の性質や返金しないという説明がなかったため、全額返金されるものと考えていたと主張し、相手方に全額返金を求めるが、ある程度の歩み寄りはできると述べた。

相手方は、申請人から 10 万円の支払いがなされたため、他の交渉をすべて断っており、全額を返金すると相手方にとって不利益が生じるため、普段から全額を受領することとしていると主張した。一方で、申請人と商談を行っていた期間が短いため、一定程度の譲歩は可能であると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、相手方が收受した 10 万円は、申し込みの証拠金（いわゆる申込金）に該当し、手付金（解約手付）とは性質が異なるものであると指摘した。その上で、相手方が申込金について、あらかじめ、受領する旨の条件を明示していない以上、交渉が終了したら申請人に返還する義務があると指摘した。

仲介委員は、両当事者に歩み寄りを促し、最終的に相手方が 8 万円を申請人に返還する和解案

で両当事者が合意し、和解が成立した。

## 【事案 24】英会話講座の中途解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 1 月、相手方のウェブサイトで「2 カ月で英語をマスターできる」という広告を見て、英会話講座に申し込んだ(約 20 万円。クレジットカード一括払い)。内容は 1 日 30 分動画を見て、発音をまねて録音し、それを SNS で相手方に提出すると、英語のネイティブスピーカー (以下「ネイティブ」という。) からアドバイスをもらえるというものだった。相手方からは契約書類を全く受け取っていない。

英語のネイティブと会話ができると思って申し込んだが、受講を始めてみると、ネイティブと会話はできず、SNS で評価のメッセージが日本語のコメントで送られてくるだけのサービスだった。3 日間受講したが、これでは上達しないと思い、相手方に「仕事の都合で受講を続けることが難しくなった」と伝え、3 カ月間の休止が認められた。

その後、再開は難しいと考え、同年 3 月、相手方に解約、返金を求めた。しかし相手方からは「中途解約はできない。返金の条件は 1 カ月分のカリキュラムと課題をこなすことだ」と、断られた。消費生活センターに相談し、特定継続的役務提供の語学教室に該当するとしてクーリング・オフ通知を発出した。しかし、相手方からは「毎日動画を視聴し、アドバイスを受け、60 回で完結する講座であり、特定商取引法上の語学教室には該当しない。動画をすべて提供済みであり、一切返金できない」と回答があった。

契約を解除し、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。

当社の提供する教材は 60 日間のカリキュラムであり、特定継続的役務提供に該当せず、クーリング・オフできない。また、当社の返金保証制度は、当社の提供するカリキュラムを 1 カ月間履修し、それでも英語力が改善しない場合は返金するというものであるため、申請人はこの条件に該当せず、返金に応じることは難しい。

また、当社では「ネイティブと会話できる」との説明は一切行っておらず、申請人が勝手に思い込んでいたものである。

### 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、両当事者から経緯等を聴き取った。その上で、相手方に対し、本件契約に含まれるアフターサービスやセミナーの提供期間を含めると 2 カ月を超えるため、特定商取引法上の特定継続的役務提供に該当する可能性があることを指摘した。また、相手方の広告では、ネイティブからの指導が文章のやりとりで行われるとは分かりづらく、契約者から見れば、発音したものを SNS で送るとネイティブからの指導が文章のやりとりで行われるとは分かりづらく、「英語がペラペラになる」とは、受講開始時より上達していることをもってペラペラになるとの説明であった。過剰な期待を抱かせ、誇大ともとれる表現がみられることから、広告にも問題があることを伝えた。さらに、相手方は 60 日分の教材をすべて提供済みであると主張する

が、アクセスして動画を視聴できる状態にあることと役務が提供済みであることは異なるのではないか、申請人は動画を見て発音した SNS を 3 回送っただけで、相手方からの指導を 3 回しか受けておらず、特定継続的役務提供の該当性を差し置いて検討したとしても、未提供の役務代金を含め一切返金しないとの約款は、消費者契約法上の問題があることにも言及し、和解に向けた譲歩を促した。

相手方は仲介委員の解釈は受け入れなかったものの、約 5 万円の返金を行う譲歩案を示した。申請人はこれでは応じられないとの意向であった。仲介委員は相手方に対し、上記の問題点や申請人の意向を考慮し、和解金について再検討するように求めた。

第 2 回期日において、仲介委員は当事者双方の主張を調整し、相手方が申請人に約 10 万円を返金する案で両者が合意したため、和解が成立した。

## 【事案 25】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（25）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成31年4月、夫の不倫が疑われたため、インターネットで見つけた探偵紹介サイトに電話で相談し、相手方を紹介された。相手方担当者とファミリーレストランで面会し、1稼働4時間約12万円（当日の動きにより最大約22万円まで）の契約を締結した。翌日、約12万円を相手方に振り込んだ。

契約から4日後の調査日、相手方から、夫の車にGPSをつけ、勤務先から尾行する、と連絡があった。「調査を開始する」との連絡を受けてから約1時間後に、「勤務先から15分程のコンビニエンスストア駐車場で車両を確認するが、本人の姿がない」、とメールで報告があった。夫に連絡したところ、コンビニエンスストア近くの飲食店に行くとのことであり、当該飲食店に相手方が確認に行ったが、閉店していた。このため、調査開始から3時間で調査中止の依頼を行った。

夫の車両は特殊な仕様で目立つこと、付近の道路事情からして見逃すことは考えにくいことから、相手方ウェブサイトに記載のある、対象者を見失い証拠がつかめない場合返金するというケース（以下「本件返金キャンペーン」という。）に該当するのではないか、と相手方に問い合わせたが、車両を見逃したわけではないので該当しないとの回答だった。対応に不信感を抱き、今後の調査の中止を申し出た。また、残り1時間分の調査費用および報告書作成費用の返金を求めたが、対応されなかった。契約から7日後に、相手方にクーリング・オフ通知を発送したが応じられなかった。既払い金全額約12万円の返金を求める。

＜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。

申請人の請求を認めない。

申請人は、一度は納得したにもかかわらず、クーリング・オフを希望してきた。対象について調査済みであり、調査結果も致し方ないものと理解している。全額返金には応じられないが、返金の意思はある。返金額からキャンセル料を控除してほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から、契約締結の経緯や調査日当日の状況、クーリング・オフの申し出に至る経緯等を聴取した。

申請人は、探偵紹介サイトから相手方を紹介された際に、本件返金キャンペーンの表示があったため、安心して契約したと述べた。調査の中止を依頼した理由については、対象車両が客観的に目立つ車種であると思われるのに、相手方が調査中に対象者を追跡できなくなったため、今後調査を続行しても、有益な調査結果は得られないと判断したということであった。また、クーリング・オフについては、契約時に相手方から説明があったが、調査実施後も適用されるかわからなかったため、いったんは稼働分を支払うこととし、未稼働分の返金と報告書費用の返金を請求した、と述べた。しかし、その後、知人の弁護士からクーリング・オフの適用があるとの助言を得て、クーリング・オフの期間内に通知を出し、さらに消費生活センターに相談して、クーリング・オフに応じるように話をしてもらったが、相手方は「稼働したので対応できない」と主張し

て応じないとのことだった。

相手方は、契約代金が割引価格であることに加え、入金の日後の調査希望日に実施できなければクーリング・オフを行使すると言われた、調査日まで時間がなく、調査当日は数時間前に現地入りし準備に追われた上、調査開始時間の繰り上げに対応した等、申請人の希望に応じてかなり便宜を図ったと主張した。その上で、一連の経緯から道義的にクーリング・オフの主張をされることに抵抗があったが、法的にクーリング・オフが成立することは理解していると述べた。また、相手方サイト上の本件返金キャンペーンの表示は、相手方に過失があった場合のみに適用されるという意味であり、申請人にもそのように説明しているところ、本件では相手方に過失がないため、本件返金キャンペーンに基づく返金には応じられないと主張した。

仲介委員は、相手方サイト上の本件返金キャンペーンの表示には、相手方の過失の有無に関する記載はなく、また、そのように限定的に解釈することもできないことを指摘して、適用条件をサイト上や契約書上で明示することが望ましいと話した。

相手方がクーリング・オフによる全額返金に応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 26】ビジネス講座の解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 2 月、相手方代表取締役らによる養成講座（以下「本件養成講座」という。）の告知動画を閲覧した。

そこでは、全国的に不足する福祉施設の開設と運営のノウハウを提供する、福祉施設を開設すれば、ほとんど労力をかけることなく低リスクで高利益率であるといったことが説明されていた。

3 月、貸会議室で開催された 3000 円の説明会に参加したところ、講座代金の提示があり契約を迫られたが、その場では契約しなかった。

後日、メールにて受講を申し込み、講座代金約 120 万円についてはクレジットカードの 2 回払いで決済した。

4 月から受講を開始したものの、テキストは行政が発行した 10 ページ程度の小冊子のみで、福祉施設での実施研修は 2 時間あまりの見学であったり、オンライン講座も短いものであったりした。また、事前に説明されていた内容については、別途有料の勉強会に参加しなければ教えてもらえないことが分かり、開業に必要な情報を得られないまま、平成 30 年 7 月に講座が終了した。

8 月になると、本件養成講座の受講者が交流するための SNS に自分だけアクセスできなくなったため、相手方に対し、事前告知内容と提供された内容との食い違いや講座内容の誤りを指摘し、SNS へのアクセス許可と返金を求めたが、顧問弁護士から、返金拒否の回答があった。

契約をなかったこととして、支払った代金を返金してほしい。

＜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。

告知動画では、いわゆる「営業活動」が不要であることや利益率が高いことを説明しており、説明会に加えて個別相談会でも講座内容について詳しく説明しているなど、申請人の主張する事実関係に誤りがある。

申請人が選択した本件養成講座のカリキュラムをすべて履行しており、オンライン講座は動画によっては短いものもあるが、トータルでは数時間の内容になっている。

なお、申請人の主張する有料の勉強会は本件養成講座の内容に含まれないことを説明会で伝えており、開業に必要な情報はすべて本件養成講座内で提供しているため、不履行はない。

### 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、相手方に対し、ホームページでうたっている表現は断定的判断の提供に該当する可能性が高く、消費者契約法により取り消し可能ではないかと指摘し、債務の履行について当事者間で意見の相違がある点を踏まえた歩み寄りを促した。

相手方は、消費者契約法について承知していなかったことから、持ち帰って検討すると述べた。

第 2 回期日において、相手方は、他の受講生の開業実績等を示して自社サービスの取り組みについて改めて仲介委員に説明の上、本件養成講座の提供済み役務のうち申請人が利用していないものについては一定割合で返金すると述べ、約 4 万円の返金案を提示した。



これに対し、申請人は、相手方が提供していると述べる主要な役務について、実態と食い違いがあるため、相手方の返金案では応じられないと述べた。

仲介委員は、申請人が関係者の話に基づく役務提供実態の詳細をまとめた書面を相手方に提示し、事実関係を確認した上で返金額について再検討するよう求めた。

第3回期日において、相手方は、申請人から指摘のあった不満点を真摯<sup>しんし</sup>に受け止め、20万円を返金すると述べ、これに申請人も紛争の早期解決のためとして応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 27】 投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 5 月ごろ、不動産投資に関する本を読み、興味を持ち、著者に連絡したところ、不動産投資のノウハウを紹介してくれるインターネットコミュニティを紹介された。

同年 6 月ごろ、そのコミュニティから A 社の X 氏を紹介された。X 氏から投資用ワンルームマンションとして、首都圏に所在する 2 物件（以下「物件 1」および「物件 2」という。）を紹介された。「こんな物件なかなか買えない」「早く買った方が良い」と勧められ、購入を決めた。

同年 8 月、X 氏から、相手方不動産会社が作成した資料を受け取り、後日、申請人と相手方不動産会社との間で物件 1 の売買契約を締結した（1110 万円）。また、同年 9 月、申請人と相手方不動産会社との間で物件 2 の売買契約を締結した（910 万円）。いずれも相手方信販会社の融資が実行された。

平成 31 年 3 月、相手方信販会社に照会したところ、物件 1 および 2 の融資の申込時に提出された源泉徴収票の支払金額が、約 100 万円多い金額に改ざんされていることが分かった。さらに同年 4 月、上記 2 物件の価格調査を行ったところ、市場価格は購入価格の 5～6 割程度しかないことが判明した（物件 1 は 700 万円未満、物件 2 は 500 万円未満。）。

そこで、令和元年 5 月、相手方不動産会社に対して、消費者契約法に基づく取り消しの意思表示を行ったが、応じられなかった。物件 1 および物件 2 の売買代金を返還してほしい。

＜相手方不動産会社の主張の要旨＞

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。

申請人との間で売買価格について明確に合意しており、売買契約は有効に成立している。また、申請人が主張する市場価格には何らの根拠もない上、売買契約に定められた価格は相当である。相手方不動産会社は、売買契約締結後、申請人の要請を受けて値引きに応じている。A 社から、勧誘に関わった X 氏は既に退社したと聞いた。

＜相手方信販会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人が当社に対する残債務を完済し、債権債務を清算することについては異存ない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、当事者から事情や経緯等を聴取した。

第 1 回期日で相手方不動産会社は、A 社とは媒介契約を締結していないが、以前からお客さんを紹介してもらうことがあり、本事案も同様であること、重要事項説明書や売買契約書の交付は相手方不動産会社が行ったこと、値引きは諸経費分に相当するものであることなどを述べた。また、物件 1、物件 2 とも売買金額は相場水準であり、なぜ申請人が不当に高いなどと主張しているのか、理由が分からないと述べた。相手方信販会社は、本件は住宅ローン専門金融機関を通じて融資の申し込みがあり、相手方不動産会社と直接の関与はないこと、融資に当たっては申請人

に電話で意思確認等を実施していると述べた。

第2回期日で申請人は、物件1、物件2とも、家賃収入からローン支払額を差し引くと、毎月数千円の損失が生じることについて説明を受けており、理解もしていたが、X氏から「次のステップでもっといい契約ができる」と言われ、それを信じて契約を締結したこと、ところが数カ月を経過しても次の物件の紹介がなかったため、不信感を抱いたこと、不動産会社に物件1および物件2の買い取り依頼を出したところ、購入価格の5～6割程度しかなかったこと、退職したため、経済的に困窮していることなどを述べた。

これらの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、申請人に対し、売買契約の取り消しを求める根拠が希薄であり、当事者間の希望する解決水準が懸け離れていることから、本事案が和解に至る見込みは低いのではないかと伝え、本手続は不調で終了となった。

## 【事案 28】中古自動車の購入に関する紛争（12）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成31年3月初旬、家族の送迎のために大型の車が必要になり、中古車検索サイトで本件車両を見つけ、相手方の店舗にメールで車両状態や事故歴の有無、費用等の見積もりを依頼し、翌日、店舗で現物を確認した。

本件車両はナンバープレートがないため試乗ができず、プライスボードがフロントガラスに貼られているため、ガラスの状態が確認できなかった。担当者からは、本件車両の前オーナーは1人だけであると説明された。この日は「見積書」と「品質評価書」を受け取って帰宅した。

後日、相手方に本件車両について購入の意思を伝え、事故歴と品質評価書以外の損傷等について確認し、一部パーツの傷および塗装の修理費用を含め69万円で契約した（銀行振り込み）。

本件車両の引き渡しを受け帰宅途中に、フロントガラスに無数の傷を見つけた。相手方に連絡を入れたところ、納車後1カ月点検の際に確認すると言われた。

4月中旬、1カ月点検にて、相手方店舗の工場長より、フロントガラスの傷は再研磨で消えるかもしれないと言われたため、施工を依頼した。同日の再研磨終了後、フロントガラスの傷がかえって悪化していることに気付いたため、相手方に申し出たが、対応を断られた。また後日、フロントバンパーのズレが見つかった。

相手方の本社に申し出て、フロントガラスの傷等について再度相手方の店舗で修繕施工を受けたが、フロントガラスの傷について状況は改善せず、またフロントバンパーのズレについて、保証対象外でありこれ以上の修理等是对応できないと言われた。

令和元年5月上旬、本件車両の点検記録簿を再度確認したところ、前オーナーは1人と説明を受けていた本件車両が中古車販売会社を含め、歴代4オーナーを経た車両であることも分かった。

フロントガラスの修理または交換と、フロントバンパーの修理を相手方に求める。

＜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。

申請人の請求を認めない。

本件車両について、売買成約時の追加塗装や補修事項の受注経緯は、申請人申し出の通りである。

フロントガラスの傷の補修については、初回点検時に当社で研磨を実施したが、さらに見づらくなつたとの申し出を受け、当社負担で専門業者における再研磨の作業を実施した。プライスボードは車内ルームミラーにひもで掛けており、フロントガラスの状態は外から確認できるものであった。オーナー履歴等に関しても申請人が主張しているような説明をした事実はなく、中古車検索サイトに本件車両情報を掲載した際にもそのような表示を行っていない。

本件車両のフロントガラスの傷は、ワイパーを作動させた際、ゴムとガラスの接触面にできる傷と判断している。申請人に交付した「品質評価書」に記載されている通り、本件車両は、平成18年製で走行距離は8万1000kmの車両である。初度登録から12年を超えた本件車両においては、新品同様の状況が維持されていることは現実的に不可能であり、当社としては瑕疵とは認識していない。また、フロントバンパーのズレについても、経年劣化によるものと認識しており、同様

に瑕疵ではないし売買成約時に申請人も確認している。なお、フロントバンパーのズレは調整することで悪化することも懸念される。

本件車両は、上記の通り初度登録より相当経過した年式の車両であり、経年相応の劣化や部品の変容も価格に反映したものとなっている。フロントガラスの再研磨等、通常の保証規約を上回るアフターサポートを行っており、このまま使用いただくことを要望する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、売買契約時の経緯や相手方の説明状況と、本件車両の状況について確認が必要であると考へ、期日を開催した。

第1回期日において、申請人は本件車両を期日会場に持ち込み、仲介委員がフロントガラスの傷やフロントバンパーの状態について目視し、夜間であれば進行方向側からの街灯や対向車の前照灯等の光が当たると傷が目立つ可能性があることを確認した。その後仲介委員は、両当事者より売買に至る経緯の詳細、特に相手方からは保証等規程の内容を確認した上で、本件紛争の解決意向を確認した。

仲介委員は、申請人に対し売買契約時の書類等の確認を求め、相手方に対しフロントガラスの再研磨やフロントバンパーの再補修等の施工可否について検討を求めた。

第2回期日までの間に、申請人からは、自宅等を確認したが、相手方が第1回期日で示した保証規程等の書面は受け取っていないとの連絡があった。相手方からは、フロントガラスの再研磨は、結果的に傷等が改善せず、見やすさがより悪化する可能性を了承してもらえば対応できるものの、フロントバンパーの補修は、経年車への施工に不安が残るとして否定的であると回答があった。

第2回期日において仲介委員は、期日間における回答を踏まえ、両当事者の意見を調整し、相手方においてフロントガラス全面の再研磨を行うが、申請人は作業方法およびその結果について、今後、異議を唱えないとする和解案を提示した。これに両当事者が応じ和解が成立した。

## 【事案 29】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 2 月、SNS のアルバイト求人情報で、相手方芸能事務所が募集するエキストラのアルバイトを見つけ、興味を持ったので応募した。

数日後、相手方芸能事務所の担当者から、エキストラとして働くための登録会の案内があり、事務所に出向いた。エキストラの登録に関する説明を聞いた後、相手方芸能事務所が制作している映画にエキストラとして参加するために、相手方スクールが主催するオーディションを受けることを勧められた。映画に出演しても報酬は出ないとのことだったが、参加用紙に必要事項を記入した。

平成 31 年 3 月、相手方スクールの事務所を訪ね、オーディションを受け、後日行う面談の日程を相手方芸能事務所担当者と決めた。

数日後、面談のために相手方芸能事務所に出向いたところ、担当者からオーディションに合格したと言われた。そして、「映画を撮影するにあたって、演技力を伸ばすために相手方スクールのレッスンを受けてもらう必要がある。入学金やレッスン代として 48 万円がかかる。レッスン期間中は優先的にエキストラの仕事を紹介する」と説明を受けた。この時点で初めてレッスン代がかかることを知らされたが、以前から芸能関係の仕事に興味があり、演技力を磨きたかったため、レッスンを受けると伝えた。担当者が契約書を用意し、署名押印を促してきたので、相手方カード会社のクレジットカードで一括払いした（後にリボ払いに変更した。なお、この時に相手方決済代行会社を通じて決済を行った。）。

話を聞いた時は気持ちが高ぶっていたが、後日契約をなかったことにしたいと考え直し、最寄りの消費生活センターに相談したが、解決しなかった。契約をなかったことにしてほしい。

＜相手方スクールの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

契約をなかったことにすることはできないが、お互いに歩み寄るのであれば、解約の話し合いには応じる。消費生活センターとのあっせんで、レッスンを受けていない分の受講料は返金する提案をしたが、その後一切連絡がない。

なお、レッスン生に向けて勉強の一環としてエキストラの仕事を募集することはあるが、「優先的にエキストラの仕事を紹介する」という説明は行っていない。当社は主に映画製作の仕事に携わっているが、当社自身がエキストラを募集することはなく、当社が制作する映画に出演するエキストラの募集を、相手方芸能事務所へ業務委託している。

＜相手方芸能事務所の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

対応については、相手方スクールに一任している。

オーディションに参加する際は、合格しても映画出演の報酬は発生しない旨を事前に伝えている。また、エキストラの仕事については、相手方スクールの生徒になると、相手方スクールから仕事の案内があるが、本人が希望するのであればと案内したまでである。

<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。

決済手段としてクレジットカードが選択されたにすぎないため、申請人と相手方スクールの間での和解内容に従い、請求の取り消しもしくは再開等の処理を行う。申請人と相手方スクール間での解決を望む。

<相手方決済代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。

既に相手方スクールに送金済みである。そのため、申請人と相手方スクールの間での解決を望む。

なお、当社は契約当事者ではないため、契約当時の状況は全く把握していないが、申請書を読む限り、契約を白紙にする事情はないと考えられる。

## 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、当事者らから契約の経緯や解決意向等を聴取した。

申請人は、紛争の早期解決のため、入学金28万円の返金は求めないが、レッスンを受けていないので受講料20万円を全額返金してほしいと回答した。

相手方スクールは、入学金を返金することはできないが、受講していない分の受講料は返金するという和解案を提示した。なお、申請人は1~2回はレッスンを受講したと認識していると付言した。

相手方芸能事務所は、仲介委員に対し、エキストラの業務内容と登録手續について説明した上で、当社は芸能事務所というよりはエキストラの派遣事務所であり、申請人が芸能関係に興味があるということだったので、映画のオーディションを行っていた相手方スクールを案内しただけであり、映画出演の報酬が無償であることも説明済みであると答えた。また、相手方スクールと資本関係はないと説明した。

3者からの聴取の内容を踏まえ、仲介委員は、相手方スクールに対して、契約書の記載内容に不十分な点があると指摘した上で、申請人の希望を伝え、申請人がレッスンを受講していないか確認し、検討するよう伝えた。

第2回期日において、相手方スクールから、申請人がレッスンを受講していないことを確認できたので、受講料を全額返金するという回答があり、申請人がこれに応じたため、和解が成立した。

なお、相手方カード会社と相手方決済代行会社については、申請人が相手方カード会社に残代金を一括払いすることとなったため、申請人が両者に対する本手續の申請を取り下げた。

以上

## 【事案 30】資格取得講座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＞

令和元年5月、就職が内定した不動産会社から、宅建業従事者を対象にした法定の「登録講習」（受講の上、修了試験に合格すると宅地建物取引士試験で5問が免除される）の受講を勧められた。通信講座とその後のスクーリングで構成されているという相手方の講習をインターネットで見つけ、申し込んだところ、相手方から電話があった。宅建業従事者証明書の写しを提出するよう言われたが、入社前でまだ手元にないと伝えたところ、「明日までに受講料（約1万7000円）を振り込めば、すぐにテキストを送る。身分証明書と宅建業従事者証明書の写しは振込後で構わないので、メールで送ってほしい」と言われ、了承した。

翌日、事情があり不動産会社への入社を辞退した。そのため登録講習の受講は不要となり、受講要件（宅建業に従事していること、宅建業従事者証明書所持）を満たす見込みがなくなったため、受講料は振り込まなかった。

後日、相手方からテキストが届き、相手方にキャンセルをしたいと伝えた。しかし、相手方から「キャンセルはできない。契約は成立しているので、受講料を振り込んでほしい」と言われた。テキストは未開封である。契約をなかったことにして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。

申請人の請求を認めない。

申請人の申し出ている内容は、事実と全く異なっている。受講料を振り込めばテキストを送るといった発言はしていない。宅建業従業者証明書の写しの提出が遅れるので待ってほしいとの申し出に対して、その他の手續（身分証明証の提出および振り込み）を先にお願した。その後、受講料の振り込みはなかったが、身分証明証の提出があり、電話でも申し込みの意思確認が取れたため、申請人が困るといけないと思い、善意で先にテキストを送付した。その後、申請人からキャンセルしたいとの電話があり、この段階でのキャンセルは受けられないと伝えた。また、申請人が不動産会社に入社していないことを、本手續で初めて知った。

さらに、申請人はインターネットの口コミサイトにも事実と異なる書き込みをしている。第三者による事実に基づいた和解を希望する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において仲介委員は、申請人にキャンセルの可否についての認識等を尋ねたところ、申し込み後に相手方から届いたメールには「自己都合によるキャンセル（返金）は一切できない」と明記されていたため、受講料を振り込んだ後はキャンセルできないが、振込前ならキャンセルできると理解したと述べた。また、インターネットの口コミサイトへの書き込みは既に削除したと述べた。

相手方は、①本来テキストは受講料の受領後に送るが、本件ではスクーリングの日程が迫っていたため、受領前に送付した、②キャンセルの申し出があれば、運用でキャンセルを認めているが、テキストを受領しながら受講料を支払わない人は申請人が初めてである、③申請人が宅建業



に従事している者ではなく内定者であったとは聞いておらず、知っていれば申し込みの時点で断っていたと述べた。

仲介委員は両当事者に対し、本件は準委任契約と考えられるため、申請人はいつでも解約できるが、相手方に損害を与えた場合には解約料を支払う必要があると伝えた。その上で、本件では、相手方が提示するテキスト代や日程変更料を参考に、申請人が相手方に対し 3000 円を支払うことで解決してはどうかと提案した。また、相手方に対しては、トラブルを未然に防ぐため、申込内容の確認画面を設けたり、申込者に送付する契約メールの文言を改善してはどうかと伝えた。

後日、申請人から和解案に合意すると回答があった。他方、相手方からは、「当社の対応に不備や過失は一切ないと考えている。しかし、早期解決の観点から、申請人が宅建業に従事していないため、契約自体が不成立と考え、受講料は請求せず、テキスト等の返却も求めない」旨の回答が寄せられた。申請人も合意したことから和解が成立した。

## 【事案 31】分譲マンションの水栓設備に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 19 年、新築の分譲マンションを購入し入居した。

平成 31 年 4 月、リビングのフローリングが水でぬれていることに気付き、マンションの管理組合に調べてもらったところ、キッチンの水栓の部品が破損し、水漏れが発生したと言われた。専有部分における漏水のため、各戸で専門業者等に依頼する必要があると言われたが、費用がかかり、復旧まで使用できないと生活に影響することから、交換部品をホームセンターで購入し取り付けた。階下への水漏れの影響や漏電による被害はなかったが、フローリングの交換や床暖房の再設置を行う必要があり、費用約 130 万円は保険金で賄った。

水栓の破損についてメーカーである相手方に苦情を申し出たところ、破損部分の耐用年数は 10 年であり、経年劣化のため補償できないと言われた。マンションの入居時に受領した説明書には、特にそのような記載はなく、水栓の仕様であるという認識もない。相手方に水栓の部品代約 2 万 1000 円の支払いを求める。

＜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。

申請人の請求を認める。

当社は、申請人が申し出た事実関係について確認できていない。仮に当該事実関係が正確であったとしても、当該水栓は通常の耐用年数（10 年）を超過しており、当社に法的責任はないと考えている。

しかしながら、紛争の早期解決のため申請人の請求を認め、和解の条件について、本手續における話し合いで調整をしたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方が手續に応じ、申請人の請求を認めると回答したため、仲介委員は和解内容の確認等のため、期日を開催した。申請人からは漏水の状況や復旧に至る経緯、水栓の取扱説明書等の記載状況について聴取を行った。

仲介委員は、相手方に対し、集合住宅において同様の事案が発生した場合、階下への漏水等が想定され、家財の損壊、漏電事故等の拡大損害に発展し得ることから、耐用年数を迎える製品について交換するよう、利用者に周知させる必要があると指摘した。

これに対し相手方は、メーカーである当社は、施工業者等に納品することから設置場所を把握できず、利用者への個別の情報提供は困難であるため、業界団体を通じ、耐用年数や点検整備の必要性を情報提供していると述べた。

仲介委員は、相手方が平成 19 年ごろに使用していた取扱説明書には耐用年数に関する記載がないことから、事後的な情報提供の必要性が高く、相手方ホームページで水栓の耐用年数の告知をするとともに、耐用年数を超えた製品の交換を推奨する等、消費者への情報提供を充実させるよう口頭で要請し、相手方はこれを了承した。

和解金の支払い方法を調整し、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 32】 ネットショッピング決済の不正利用に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 31 年 4 月、相手方決済会社から、相手方販売会社の運営するサイトにてネットショッピングで商品を購入したため約 8 万 5000 円を請求するという内容のメールが届いた。身に覚えがなかったため、相手方決済会社に不正アクセスによる不当な請求であると伝えたところ、「不正アクセスによる購入だった場合は支払わなくていいので、調査する」という返答があった。

同日、相手方販売会社に不正アクセスによる購入であることを伝えたところ、決済内容の詳細をすべて送ってほしいという回答があった。

翌日、警察を訪ね、不正アクセスによる被害を受けたと相談したところ、相手方販売会社と相手方決済会社を調査すると言われた。そして、相手方販売会社に決済内容を伝えるよう指示があったため、メールで連絡した。

その後、相手方販売会社から、決済の確認がとれたが、購入者の氏名や住所等の取引の詳細については答えられないという返信があった。そこで、商品発送の中止と請求の取り消しを求めたが、決済は完了しているため請求は取り消せない、商品の送付先も教えられないと回答された。

後日、相手方決済会社から電話があり、調査の結果、アカウントは ID とパスワードが入力され、決済が正常に成立していることから、不正アクセスとは認められないと言われた。その後、ネットショッピングによる請求額が確定したという通知が届いた。アカウントにログインした場所等の調査も求め、相手方決済会社に調査結果の詳細を問い合わせたが、詳細については回答できない、正常な決済だったというのが最終回答だと言われた。

不正アクセスによる利用であるため、ネットショッピング決済で支払った約 8 万 5000 円を返金してほしい。

#### <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。

今後、警察の捜査状況の進展や相手方決済会社側の答弁により明らかになった事実関係に基づいて、当社に法的責任が生じた場合には、和解に応じる。

申請人の主張する不正アクセスによる利用の有無、その責任の所在については、申請人と相手方決済会社とのネットショッピングにかかわる契約関係に基づくものであるとの認識である。

当社と申請人との間には何ら契約関係がなく、申請人から当社に対して法的責任があるという主張もなされていないことから、現状では相手方決済会社の答弁、対応等の結果を待ちたい。

#### <相手方決済会社の主張の要旨>

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。

ネットショッピングでの購入があったことは認めるが、申請人の ID・パスワードが認証済みであるため、被害とは認めない。

当社としては、利用規約において、ID・パスワードを消費者に厳格に管理するよう求めており、ID・パスワードの入力による契約等については消費者によりなされたものとみなすといった内容

や、これらの入力による損害について、当社は、当社の故意重過失による場合を除いて責任を負わないと定めている。また、従前より発生しているフィッシング詐欺等への対策として、注意喚起を行っている。

以上のことから、契約条件に従い、本件申請についても全額を請求する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者らから本件事案の経緯等について聴取を行った。

相手方販売会社は、本事案については警察から捜査への協力依頼を受けており、捜査に協力している、不正利用であることは認識しているので、申請人に返金等の対応が必要だとは考えているが、相手方決済会社の対応を確認した上で対応したいとの回答があった。

相手方決済会社は、本事案以降決済サービスの利用規約を改訂し、ID、パスワードで認証済みであっても、第三者により不正に利用されたと当社が判断した場合は、不正利用の被害額を補償することとなり、規約改訂前の本件事案についても、被害補償制度の対象となると判断したことから、申請人に全額返金することで和解したいと述べた。また、本件和解に関して双方とも他に口外しない旨の守秘条項をつけることも希望した。この和解案を仲介委員から申請人に提示したところ、申請人は守秘条項やこれまでの相手方決済会社の対応に対して不満を表明したが、仲介委員を通して相手方決済会社の説明を受け、早期解決のために最終的には合意したため、申請人および相手方決済会社間で和解が成立した。

なお、相手方決済会社が全額返金に応じたことから、申請人は、相手方販売会社に対する本手続の申請を取り下げた。

## 【事案 33】 通信販売の定期購入に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、スマートフォンで相手方のホームページ広告を見て、試しに 1 回分だけ注文するつもりで美容液を購入した。30 日間定期解約保証のある、初めて購入する人のみ申し込めるお得なコースであり、代金約 3000 円はクレジットカード一括払いで支払った。

しかしながら、広告にあるような効果は感じられず肌にも合わなかったため、相手方に電話で解約の意思を伝えたところ、通常価格との差額約 1 万 6000 円を 1 週間以内に振り込まないと解約できず、2 回目も発送することになると言われた。

電話を切った後に広告を確認したところ、30 日間定期解約保証と大きく表示された下に、小さな文字で「詳細は最下部の『解約保証について』をご確認願います。」とあり、当該リンクをクリックしたところ、電話で説明された内容が記載されていた。

2 回目が発送されると困るため急いで差額を振り込んだが、表示の仕方に問題があると思い、消費生活センターに相談し、弁護士や司法書士の助言も受けながら相手方と交渉したが、相手方は、本件契約は 4 回の定期コースであり、定期購入 4 回分の総額や解約保証制度の内容について利用規約に記載しているので、契約は問題ないと主張し、解決しなかった。

相手方の広告は、通常価格約 1 万 9000 円のを約 3000 円で試すことができるかのように表示されているので、追加で支払った約 1 万 6000 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る。

当社としては、法令に違反しないよう注意を払って事業を運営しているが、表記で誤解を与えてしまったことを踏まえ、約 1 万 6000 円を返金する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者の意向を確認したところ、上記当事者の主張の通りであったため、相手方が約 1 万 6000 円を返金する内容で、両当事者間で和解が成立した。

仲介委員はまた、ホームページの画面を確認した上で、相手方に対し、「30 日間定期解約保証」の意味合いが誤解を与えること、最終確認画面が消費者庁の「インターネット販売における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」に沿っていない可能性が高いことを指摘し、今後の改善を促した。

相手方は、改善に向けて社内で対応中であると述べた。

## 【事案 34】 結婚式と披露宴の解約に関する紛争（26）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、結婚式場見学予約サイトで相手方の運営する式場の見学を予約した。

当日式場に出向き、式全体の説明を受け、見学と料理の試食を行った。担当者から最初に提示された見積金額は約 627 万円だった。見学当日に契約する意欲はなかったが、「当式場で結婚式を挙げる方は見学に来た際に、ほとんど 100%の割合で当日申し込みをしている」「今日予約すれば約 212 万円の割引特典が受けられ、そのうち、初回来店特典など合計 80 万円ほどは当日でないと特典が受けられなくなる」と言われ、申込金 10 万円をクレジットカードで一括払いし、式場を予約した（契約金額 415 万円）。その際、申込金はいかなる場合においても返金できない旨が記載された申込書にサインした。当初、所要時間は 3 時間と言われていたが、実際には 6 時間ほど拘束された。

令和元年 5 月、1 カ所では不安だったので、別の式場に見学に行ったところ、その式場の担当者から「予約した当日まで 1 年以上ある場合、申込金が返ってきたという話を聞いたことがあるので、消費生活センターに相談してはどうか」と助言を受けた。

数日後、別の式場で式を挙げることに決めた。そのため、相手方との式場の予約を取り消し、支払った申込金 10 万円を返金してもらいたいと考え、地元の消費生活センターに相談し、相手方に契約の取り消しと返金を求めて電話をし、併せて文書を送付した（契約日から 23 日後、挙式披露宴予定日の 377 日前）。

しかし、相手方から、契約の取り消しには応じるが、申込金の返金にはできない旨の回答が文書で届いた。支払った申込金 10 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。

申請人は、申込金はいかなる場合においても返金できない旨が記載された申込書にサインをしている。広告宣伝費、接客コスト、試食等、さまざまな費用が発生しており、また、式の取り消しの申し出まで予約済日程の販売ができない。全額返金には応じかねるが、和解による解決を行いたいので、その内容を協議したい。

なお、申請人は拘束されたと主張するが、「拘束」はしていない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日当日、相手方とは別会社である X 社の担当者が来訪したため、仲介委員は相手方と X 社の関係を質問した。X 社は相手方の 100%株主であり、相手方と X 社の代表取締役は同一であるということであった。来訪した担当者は以前、相手方と X 社の両社の役員をしていた経験があり、今回は話を聞いた上で、和解案があれば持ち帰って相手方の代表取締役に諮り、相手方が検討すると述べた。そのため、仲介委員は X 社の担当者を利害関係人として扱うこととし、期日において事情聴取を行うこととした。

仲介委員は、期日において、契約の経緯等を聴取した。その上で、仲介委員は、申込金の不返還条項を定めていたとしても、消費者契約法 9 条 1 号により平均的損害を超える部分は無効とな

ることを説明し、本事案については契約から23日後の解約であるが、解約によって具体的にどのような損害が発生したのかを質問した。これについて利害関係人は、披露宴の時間枠を抑えている以上、その日時を他に紹介することができず、販売機会を喪失したこと、接客のための人件費も発生していること、試食にもコストが生じていることなどを回答した。仲介委員は、試食と広告宣伝費については契約の成否にかかわらず生じるものであることから本件における個別の損害とは考えづらく、また、具体的な損害の立証もなされておらず、申請人が挙式披露宴の約1年前に解約をしていることからすれば、相手方が販売機会を大きく喪失しているとは考えづらいいのではないかと指摘した。

利害関係人は、紛争の長期化は望まないことから、早期解決のために具体的な和解金額を提示してもらえれば検討したいと述べた。そこで仲介委員は申請人に、譲歩可能な具体的な金額を尋ねた上で、これを利害関係人に伝えたところ、持ち帰って相手方が検討することとなった。

後日、相手方から申込金を一部返金するという回答があり、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。

## 【事案 35】 ペットの売買契約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 11 月、相手方から生後 3 カ月の猫（以下「本件猫」という。）を購入した。生体価格 28 万円の他に、感染症予防対策およびマイクロチップ装着のためのドクターズチェック代として約 5 万円、食事セット代として約 1 万 3000 円、ペット保険の保険料 3 カ月分（約 1 万 4000 円）を現金で支払った。

店員から飼育方法の指示と契約条項の説明を受け、書類を受け取って帰宅した。自宅では、指示された通りに既に飼っていた犬とは別の部屋でケージに入れて飼育し、フードも時間と量を守って与えた。

翌日以降、本件猫に目やにや下痢、血便の症状があったため、相手方に連絡し、近くの動物病院でも診察を受けたが、原因は分からなかった。

年が明けても症状が改善しないので、別の動物病院で検査したところ、本件猫が猫コロナウイルスに感染しているという診察結果が出された。

獣医師から、これは治療法のない病気で、いつ伝染性腹膜炎に移行するか分からず、仮に移行すれば致死率は 100% 近く、薬や特殊なフードで生涯対処しなければならないと説明された。

消費生活センターに相談し、相手方に対して生体価格相当額の返金を求めたが、応じられなかった。

これまでに要した治療費等約 6 万 5000 円と、今後必要になる特殊なフード代と一般的なフード代の差額を平均寿命の 14 年分約 36 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。

これまでに要した治療費等については、大部分がペット保険で<sup>てんぽ</sup>填補されていることから、差額を支払うことを提案する。

猫コロナウイルスは多くの猫が保有しており、必ずしも伝染性腹膜炎になるとは言い切れない。今後必要になる特殊なフード代と一般的なフード代の差額については、因果関係が不明確である。

### 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、契約書の備考欄に「下痢了承済み」との記載があることについて、両当事者に認識を確認した。相手方は、説明していなければ記載するはずがないので説明していると述べた一方で、申請人は、何ら説明がなく、もし説明があったのであれば自宅で下痢をしていたとしても驚いていない、相手方に連絡してもストレスを受けたことによるものではないかと言われ続けていたが、後になって、一度下痢で通院したことがあるが完治しているという話を聞いたと述べた。

その上で申請人は、ブリーダーからの報告によると親猫もきょうだい猫も感染しておらず、購入後は他の猫と接していないことから、相手方店舗にて同じケースに入っていた他の子猫から感染した可能性が高いと述べた。



仲介委員は相手方に対し、猫コロナウイルスは一部が伝染性腹膜炎に移行し、仮に移行すれば致死率は100%近く、治療法が確立されていない病気だということに争いはなく、本件猫には瑕疵が認められること、販売前に下痢の症状を有していたことについて仮に説明していたとしても、どの程度の説明がなされていたのか疑問があるとして、解決に向けた譲歩を促した。

期日後、相手方より、本件猫の下痢の原因が猫コロナウイルスによるものであること、および当該下痢の対処として生涯にわたって特殊なフードで対処しなければならないという診断が出ているのであれば、診断書を提出してほしいと連絡があった。

第2回期日において申請人は、猫コロナウイルス罹患<sup>りかん</sup>の診断をした獣医師は退職していたため、別の獣医師に診断書の作成を依頼したものの、上記のような証明はできないとして診断書の提供は受けられなかったが、現在与えている特殊なフードを継続することを推薦する旨の報告書の提供を受けたとして、提出した。その上で、本件猫が生後1歳になったので推奨されたものとは異なる、より低価格のフードを与えたところ、下痢が再開し入院をしたこと、他のフードを試すことは今回のように本件猫を苦しめることになる可能性があるので、かわいそうでできないことを述べた。

これを受けて相手方が同席させた獣医師は、猫が下痢をする原因は複数存在するところ、診察した獣医師による因果関係の肯定もないことからすると、猫コロナウイルスと病態との関係は不明であると述べた。

相手方は、猫コロナウイルスと下痢との因果関係は肯定できないが、下痢の症状が出ている猫を販売したことに対するお詫びとして、治療費も含めて12万5000円を支払う用意があると述べた。

これに申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 36】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（26）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

娘の交際相手の身元調査をするため、交際相手の出身地にも事務所がある信用調査会社をネットで検索し、平成30年12月下旬、最寄りの相手方事務所で面談した。

相手方担当者から、「婚前調査」は調査員が多数必要となり120～160万円程度かかると説明されたため、規模を縮小し、交際相手の本名、出身地、勤務先、家族構成、過去の交際関係、現住居等の情報が得られるよう税込み100万円で可能な範囲として希望し、相手方がこれに応じたため、契約書に記入した。

その後、相手方担当者は上司と打ち合わせを行い、婚前調査では私が希望する内容の調査ができないため、「行動調査」への変更を提案してきた。費用は、婚前調査と同額で構わないとのことだったので、これに応じ、契約書も行動調査として作成し直した。

その時の説明は、「行動調査の方が、多数の人員を投入して集中的な短期的調査を行うため、早く効果的な結果が出せる。交際相手の現住所と出身地の双方で並行調査を行う。」と説明された。4名で延べ20時間という規模については、全く説明されておらず「20時間」が調査開始から20時間で、その時間を分けることができないとの説明も当然受けていない。

作成し直した契約書と重要事項説明書を受け取り、代金約104万円のうち約4万円をその場で現金で支払った。これらの記載内容はすべて先方が記入していた。代金残額と行動調査に必要な機器（GPS）レンタル代は、契約の3日後、相手方および機器レンタル業者に振り込みで支払った。この機器は、調査のために何の役にも立っていない。

重要事項説明書には依頼者の署名欄と説明事項を受けた旨のチェック欄があり、ともに記入されているが、いずれも私が行ったものではない。

平成31年1月から調査が開始された。2月中旬、相手方から調査報告書が届いたが、交際相手と娘のデート中の写真と、事前情報として相手方に伝えていた内容に建物等の画像が付けられていただけで、調査活動によって新たに分かったと言える確実な情報は何も見当たらなかった。納得できず連絡したところ、費用が足りないと言われ、交際相手の住所が分かったのだから良かったのでは、と言われた。

契約時、相手方が交際相手の出身地と現住所の2地点に分かれて、調査するものと思っていたが、調査内容や結果が異なるため、3月、消費生活センターに相談したところ、5時間の無料追加調査を提案され、返金はしないとされた。契約をなかったことにし、既払い金を返金してほしい。

<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。

申請人との契約前の面談に際し、申請人の提示した予算では希望する調査事項をすべて明らかにするのは厳しいことを伝えている。

申請人から聴取できた情報から、当社は交際相手の所在確認を優先すべきと説明し、特に住所と勤務先の確定を優先する方針について申請人に理解していただき、行動調査に関する契約を締結したと認識している。契約書と重要事項に記載されている通り、「1稼働2名以内4稼働体制・

延べ時間 20 時間以内体制」が履行義務のすべてであり、その範囲で可能な限りの調査ということは説明し、理解されていたはずである。

婚前調査を行う場合、依頼者が持参した身上書を基に、氏名・住所等が特定されていることを前提として、情報の真偽を調べるのが通常であり、今般の申請人の調査依頼は、行方不明者や住所不特定者の調査に近く、婚前調査を実施するには予算が足りない上、個人情報保護法との関係で、調査対象者が自ら開示している情報を前提とする調査しかできない。

調査対象者が特定されていないため、デートから追跡（調査活動）を開始して 20 時間ということになる。娘さんが理由を付け、すぐにデートを終えてくれればその時点から実質的な調査を開始できたが、デートを長時間続けていたから、実際の調査は深夜になってからわずかな時間しかできなかった。それはこちらの責任ではない。

これまでの経緯より、全額返金は致しかねる。また、契約がなかったことにするとのも主張も認められない。サービスで本件契約の調査 5 時間分を追加する和解案をかねてより提示しており、これで理解願いたい。

## 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、両当事者より契約前のやりとりや、契約に至る経緯、特に相手方からは提供役務に関する申請人への説明内容について、詳細を聴取した。

仲介委員は、相手方による調査業務の説明について、双方の認識と言い分が大きく相違していることを前提としつつ、調査報告書の内容は申請人の娘と交際相手のデート中の写真記録が主であり、申請人が相手方に求めていた交際相手の特定に役立つ結果や情報は得られていないこと、このような内容の調査にとどまるのであれば、一般社会通念に照らし、100 万円を超える費用をかけて契約締結に及ぶことは有り得ないのであって、契約締結に際し、申請人に対する説明と理解が不十分であった可能性を強く示唆するのではないかと、との見解を示した。

また、相手方が述べるようなデート後の行動調査が主たる目的だとして、申請人側に説明し、デートを早期で切り上げてもらう等、調査を専門に行う事業者として、当事者の負担軽減や調査全般の合理性を踏まえた、助言や工夫を図った様子が見当たらない等、事前準備や打ち合わせ不足、役務提供の姿勢が申請人の不信感を招いたのではないかと指摘した。

その上で、重要事項説明書の確認欄や署名欄等が、申請人の自署ではない等の状況より、探偵業法等に照らしても、申請人の理解を得るに当たって不十分であったことがうかがわれるとして、相手方に一定程度の返金を念頭に、歩み寄りによる解決の検討を求めた。

第 2 回期日において相手方は、仲介委員の指摘を基に検討した結果として、従前提案している調査 5 時間分の追加提供、あるいは契約総額の 5%相当額の支払いのいずれかであれば応じると述べた。申請人はこれらの提案に応じなかったため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。