

報道発表資料

令和3年6月17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3年度第1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166件、令和3年度13件（4月末現在）。
- ・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182件、令和3年度6件（4月末現在）（制度スタート後の総申請（1,916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1,702件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の1,115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3年	4月	13 (13)	6	2	2	0	0	0
	5月	(5)						
	6月	(19)						
	7月	(17)						
	8月	(7)						
	9月	(16)						
	10月	(20)						
	11月	(18)						
	12月	(15)						
令和4年	1月	(12)						
	2月	(15)						
	3月	(9)						
累計	令和2年度	(166)	182	120	51	176	23	0
	令和3年度（4月）	13	6	2	2	0	0	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（336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	336	→	(1)生命保険	100
2.運輸・通信サービス	235		(2)預貯金・証券等	78
3.教養・娯楽サービス	207		(3)ファンド型投資商品	49
4.他の役務	181		(4)その他の保険	25
5.保健・福祉サービス	149		(5)デリバティブ取引	23
6.教養娯楽品	119		(5)融資サービス	23
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	18
9.工事・建築・加工	80			
10.内職・副業・ねずみ講	67		(1)放送・コンテンツ等	117
11.商品一般	65		(2)移動通信サービス	51
12.食料品	59		(3)インターネット通信サービス	28
12.車両・乗り物	59		(4)旅客運送サービス	18
14.住居品	48		(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
16.教育サービス	26			
18.クリーニング	15			
19.役務一般	9			
20.修理・補修	8			
21.他の商品	6			
21.管理・保管	6			
23.光熱水品	3			
24.他の相談	2			
25.他の行政サービス	1			
合 計	1,916			

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,583
2. 販売方法	783
3. 品質・機能・役務品質	287
4. 表示・広告	155
5. 接客対応	133
6. 安全・衛生	74
7. 法規・基準	72
8. 価格・料金	65
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,916

(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)	1,810
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
	1,916

(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	427
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,489
合 計	1,916

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,640
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	27
合 計	1,916

(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6月17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	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(7)	×	光和設備 こと 中村 雅俊
事案2	まつ毛エクステンション講師養成講座の解約に関する紛争	×	一般社団法人ISE国際セルフまつげエクステ協会 (法人番号9021005011682)
事案3	トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争(2)	×	マキタケンネル こと 柿山 登志男
事案4	クレジットカードの不正利用に関する紛争(37)	○	
事案5	クレジットカードの不正利用に関する紛争(39)	○	
事案6	パワーストーン等の次々販売に関する紛争(2)	○	
事案7	マッサージのギフト券に関する紛争	×	
事案8	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(12)	×	
事案9	外国語会話講座の中途解約に関する紛争	○	
事案10	中古品の再販ビジネスの契約に関する紛争	×	
事案11	コンサルタント契約の解約に関する紛争(13)	○	
事案12	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(11)	○	
事案13	医療保険の復活に関する紛争	○	
事案14	住宅設備の設置工事に関する紛争	○	
事案15	建築士資格試験講座の解約に関する紛争(4)	○	
事案16	通信キャリア決済サービスに関する紛争	×	
事案17	通信キャリア決済サービスに関する紛争(2)	×	
事案18	通信販売の定期購入に関する紛争(17)(21)	○	
事案19	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(8)	○	
事案20	外国債券取引契約の解約に関する紛争(2)	×	
事案21	個人年金保険の強制解約に関する紛争	×	
事案22	リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(10)	○	
事案23	コンサルタント契約の解約に関する紛争(15)	×	

事案24	パーティー等の解約に関する紛争	×	
事案25	脱毛エステの返金に関する紛争(10)	○	
事案26	クレジットカードの不正利用に関する紛争(40)	×	
事案27	クレジットカードの不正利用に関する紛争(41)	○	
事案28	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(9)	○	
事案29	ペットの売買契約に関する紛争(5)	○	
事案30	コンサルタント契約の解約に関する紛争(16)	○	
事案31	脱毛エステの返金に関する紛争(11)	○	
事案32	貸衣装の解約に関する紛争	×	
事案33	痩身治療の解約に関する紛争(2)	○	

【事案 1】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年8月上旬、自宅2階のトイレの水が一度に流れ切らなくなった。水漏れや詰まり修理が「最安値 780 円～」と書かれているサイトを見て、サイト運営会社に電話をかけると「近隣の事業者を手配し、その事業者から直接電話をする」と言われた。相手方^(注)から電話があり、トイレの水の流れが悪いので修理してほしいと依頼した。

数時間後に相手方が来訪し、ローポンプを使って作業をしたが流れは改善せず、便器を外して点検していた。1階のトイレも点検したいと言われ、点検後、庭にある汚水升の様子も見たいと言うので一緒に見に行くと、汚水升から水があふれていた。相手方から、排水管に問題がある、下水までのすべての排水管を洗浄しないと直らない、工事費は70万円ほどになると言われた。高すぎるのではないかと言うと、通常100万円ほどかかるところを割引しての金額であり、急いで作業をしないと汚水升から水があふれる、と言われ、急がないといけないのだと思い依頼することにした。作業前にサイト運営会社に70万円で作業してもらう旨伝えるようにと言われたため、電話をかけて伝えた。

作業後に契約書を渡され、現金で支払うなら消費税を一部サービスするので70万円でよい、と言われ、高いと思ったが現金で支払った。

相手方が帰った後、金額に納得できずサイト運営会社に問い合わせると、価格の設定は事業者任せにしているが適切な価格だと思う、と言われた。

5日後、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフの書面を送付したが、相手方は、クーリング・オフには応じず、減額交渉にも応じない。サイト運営会社にも問い合わせたが、当社は作業する事業者を紹介するサイトを運営しているだけ、との回答だった。

9月中旬、相手方から、解決金として10万円を返金する、と消費生活センターに連絡があった。納得できず、50万円の返金を希望すると伝えたところ、2割の返金なら応じる、これ以上の交渉は法的手続きを取ってほしい、との回答があった。

相手方の提示する返金額に納得できない。契約をなかつたことにして、支払った70万円を返金してほしい。

^(注)光和设备 こと 中村 雅俊

所在地：愛知県豊橋市下地町柳目

(相手方の登記および法人番号が確認できないため、相手方名称および所在地は申請人が受領した「工事請負契約書」による)

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかつた。

2. 手続の経過と結果（不調）

申請人が相手方に知らされたという相手方の所在地に和解の仲介申請通知等を郵送したが、保管期間経過により送達されなかつたため、申請人が相手方から受け取った工事請負契約書に記載

された相手方所在地に改めて郵送したところ、送達が確認できた。しかし、相手方から回答書、答弁書の提出はなく、事務局より相手方に電話をかけ、留守番電話に回答書等の提出と折り返しの連絡を依頼するメッセージを複数回残したものの、連絡はなかった。そこで、相手方に対し回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなかった。相手方と連絡を取る手段を探るため、サイト運営会社との連絡を試みたが、既にサイトがなくなっており、電話もつながらない状態であった。

このため、仲介委員は、国民生活センター法第 22 条に基づき、相手方に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、回答書等の提出や連絡はなかった。

期日においては、申請人からの聴取によって、相手方と契約に至る経過が確認できたが、相手方の出席が得られなかったため、仲介委員は、申請人に対し相手方の対応状況などについて説明した上で、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2】まつ毛エクステンション講師養成講座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＞

令和元年5月、自身で施術するまつ毛エクステンションの体験講座を見つけて申し込んだ。講座受講後、講師から食事に誘われ、レストランに行った。そこで講師から「インストラクターを募集している。相手方^(注)の事業説明会に来ないか」と誘われた。副収入が得られるならと思い、事業説明会への出席を決めた。資格取得にかかる金額は27万円くらいと言われた。

6月、レンタルスペースで行われた事業説明会で、相手方の理事長から説明を受けた。インストラクターになるコースの他に、インストラクターになった上で、インストラクターを指導するマスターインストラクターになるためのコース(約37万円)があるとのことだった。海外で働くこともでき、インストラクターだけでも月10万円程稼げ、マスターインストラクターはインストラクターになりたい人を相手方に紹介すれば7万円の報酬が得られる、マスターインストラクターになるには30人に教えて認定証を得る必要があると言われた。生徒は基本的には自分で見つけなければならないが、場合によっては理事長の生徒を紹介することもあるとの話だった。その後、レストランで理事長と話した際に、マスターインストラクターコースの申し込みの意思を伝えた。帰宅後、理事長からSNSで申込書と決済フォームが送付されてきた。翌日申込書に記入して返送し、代金はクレジットカードの一括払いで支払った(カード払い手数料含む約39万円)。契約書面はなかった。後日、講師からテキスト動画が送られてきたが、今後のカリキュラムやテキストはなかった。

7月、講師から最初のレッスンを受けた。

9月、講師から相手方の対応の悪さや、条件を満たしたのに認定証をもらっている人がいなかったこと、講師に対する報酬がなかなか振り込まれないことを聞き、相手方に不信感を抱いた。理事長に退会希望を伝えると「一切返金できない」と返信があったので、消費生活センターに交渉してもらったが、相手方は返金に応じなかった。

納得ができないので、マスターインストラクターコースの代金を返金してほしい。

^(注) 一般社団法人 ISE 国際セルフまつげエクステ協会 (法人番号 9021005011682)

所在地：神奈川県茅ヶ崎市 代表理事：鈴木 澄恵

＜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配達証明付き郵便にて送付し、配達を確認された。しかし、期限までに回答書等の提出はなかった。そこで、状況確認のため、相手方に複数回電話をしたが、応答はなく、連絡が取れなかった。書面でも手続への参加を促す文書を送付し、配達を確認できたが、回答はなかった。

上記の状況を踏まえ、仲介委員は国民生活センター法22条に基づき文書提出および期日出席要求書を送付し、配達を確認できたが、やはり回答はなかった。仲介委員は期日を開催し、申請人

から事実関係等を聴き取ったが、相手方は期日に出席しなかった。このため、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。

以上

【事案3】トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年7月、相手方^(注)のアルバイト募集に応募した。面接に出向くと、新しく作る犬舎でスタッフとして働いてもらうが、仕事をするためには犬のことを分かっていないとけがをしてしまうため、相手方が運営しているスクールに入って勉強するよう勧められた。資格を持っていれば将来独立できるし損はないと言われ、働きながらトリマー等の資格の勉強もできるなら相手方で働きたいと思った。

後日スクールの見学に行き、教材一式（道具代）約30万円、入学金11万円と書かれた書類等を渡された。今日中に道具を注文しないと間に合わないので今払えるか、と聞かれ、今すぐ決められないと断ったが、何度もせかさされ、働きながら勉強できるのは申請人が最後かもしれない、などと言われ、早くしないと入社できないと思い、同日に契約書類とお金を持って再訪することにした。

再訪時、相手方に、家族に相談したいと言うと、相手方では将来独立して仕事ができるよういろいろな経験や勉強をするなどと言われ、相手方のスクールに入ることにした。入学金と教材一式の一部（10万円）を現金で支払い、入社契約書、誓約書等にサインした。残金は相手方の口座に振り込んだ。その後、授業料として合計5万5000円を支払った。

授業を受けたが、講義は試験問題の答えを書き写すだけで、出てくる専門用語は分からないままだった。資格は3カ月から6カ月くらいで取れると聞いていたが、そのような期間では取れないことも分かった。

8月初旬、新しい犬舎は契約がダメになり新しく場所を探している、と説明された。他の犬舎にも一度も行ったことがなく、不審に思い、消費生活センターに相談した。

9月、犬舎がどこにあるのか相手方に改めて聞いたところ、犬舎は人に譲っているのではない、と回答され、働く場所はないと分かったためスクールをやめることにした。

10月中旬、相手方に契約解除と返金を求める通知を送ったが、返信や返金はない。契約をなかつたことにして、支払った約46万円を返金してほしい。

^(注)マキタケンネル こと 柿山 登志男

所在地：神奈川県茅ヶ崎市中海岸

＜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。

複雑な問題をはらんでおり、問題の解決に当たっては裁判官の公平な判断に委ねたいと考えている。必要があれば裁判を起こして主張をすべきであり、本手續に応じることはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、期限までに回答書および答弁書の提出がなく、相手方に電話をかけると、書面を再度送付してほしい、とのことであったため、再送した。その後、相手方より和解の仲介の手續に協力する意思はない、との回答書が提出されたため、書面に

て手続への協力を促したが、協力しない旨の回答書が改めて提出された。そこで相手方に対し、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たところ、期日への出席はしないとの回答書が提出された。

期日において、相手方の出席が得られなかったため、仲介委員は申請人から聴取を行った。その上で申請人に対し、相手方が手続に応じず、話し合いによる解決が難しい旨説明をし、本件は和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了させた。

以上

【事案4】クレジットカードの不正利用に関する紛争（37）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成29年3月、相手方ショッピングサイトのキャンペーン中に、相手方カード会社が発行するクレジットカードを作った（以下「本件カード」という。）。しかし、届いたクレジットカードを台紙から外すこともなく、署名もしないまま、利用せず、平成30年4月に、脳幹梗塞で約10日間入院したこともありそのままにしていた。

退院後、家族の住む他県に引っ越したが、本件カードのことは忘れていたので、住所や、メールアドレスなどの変更届け出をしないでした。

令和2年4月、相手方カード会社から身に覚えのない17万円の請求を受けた。相手方カード会社に確認すると、令和元年11月と12月に海外のホテルに対するオンライン決済に利用されているというが（以下「本件カード利用」という。）、申請人は利用しておらず、パスポートも持っていない。本件カードは今でも台紙に付いたままで手元にある。相手方カード会社からは、「カード利用日から60日間の補償期間が過ぎているので請求する」と言われたが、請求を受けた時点で本件カード利用があった日から60日は経過しており、納得できない。請求を取り下げしてほしい。

なお、相手方ショッピングサイトからは、第三者が申請人のアカウントに不正ログインした形跡はないとのことだった。

<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。

当社からの連絡等により、本件カード利用の日から60日以内に当社に連絡する機会があったにもかかわらず、申請人は当社に連絡しなかった。当社から繰り返し申請人への連絡を試みたが、令和2年4月に至る前で、申請人からの連絡はなかった。仮に、本件カード利用が他人の不正利用によるものであったとしても、本件の請求は正当に行われたものである。

他方で、令和2年4月の申請人とのやりとりにおいては、申請人が平成30年4月に脳幹梗塞を発症し入院したこと、転居した経緯、脳幹梗塞の後遺症が存在すること等について、申請人からの言及はなく、本手續において初めて、これらの主張を認識した。

当社としては、申請人側に個別具体的な事情が存在している可能性も踏まえ、本件にかかる事実関係を確認の上、本件の取り扱いについて、協議したい。

<相手方ショッピングサイトの主張の要旨>

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。

本件は、当社のショッピングサイト上で行われたカードの不正利用が問題となっているものではなく、また、当社は、相手方カード会社が発行する同カードの「提携先」にすぎず、申請人が主張する不正利用について何らの関係もない。

本件は申請人と相手方カード会社との間の紛争であり、両者の間で解決されることを希望する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人と相手方カード会社から事情を聴取した。

申請人は、本件カードを利用した認識がなく、カードは通帳や各種利用明細などと共に箱に入れて保管していた、ウェブ明細も確認しておらず、また、本件カード利用分の支払いに関する相手方カード会社からの連絡は、メールアドレスや住所変更の届け出をしていなかったことから、令和2年4月に至るまで一切届いていなかったと述べた。また、本件カード利用が発生した時、自身は仕事をしており、自身が利用したものではないと主張した。

相手方カード会社は、本件カード利用以前、申請人が相手方ショッピングサイトで合計8回の決済を行ったことを示す書類を提出した。その上で、申請人の脳幹梗塞発症や入院、転居したことについて詳細を確認したいと述べ、本件カード利用発生後、申請人に対し複数回メールやSMS、文書にて通知を行っていたが、申請人が届いていないと主張する事情についてあわせて確認したいと述べた。

仲介委員は相手方カード会社に対し、本件カード利用の詳細や、経緯を確認するため、①本件カード利用のウェブ明細に関するメール、②電話やSMSで連絡を取った日時が分かる資料、③本件カード利用時、オンライン上で記録された情報、④本件カード利用の詳細を確認するよう求めた。また、申請人に対しては、本件カード利用当時の勤務表の写しの提出を求めた。

期日後、申請人からは、勤務表の写し等が提出された。勤務表によると、本件カード利用日4日間のうち、3日間、申請人が終日勤務していることが分かった。第2回期日において、相手方カード会社は、上記確認事項のうち②として、令和元年11月以降のSMSや電話で相手方カード会社が申請人に連絡した具体的な日時が記された資料を提出した。また、申請人にSMSを送付した際、エラーなどで戻ってきたことはなかったと述べた。その他確認を求められていた事項に関し、①は資料の保存期間切れで残っておらず、③は、セキュリティコードは入力されていない可能性が高いと述べ、④に関して、現時点で把握することは困難であると述べた。なお、本件カードは相手方ショッピングサイトの提携カードであり、クレジットカード情報が相手方ショッピングサイトに自動的に登録される仕組みであると補足説明した。

申請人は、②の資料に関し、令和元年12月にスマートフォンを機種変更し、指定したところからのSMSやメール以外を受け付けられない設定にし、以後の相手方カード会社からの連絡は受け取っていないと述べた。また電話についても、知らない番号には出ないようにしており、気付かなかったと述べた。

SMSの発信に関し当事者の主張が食い違っていたことから、事務局より申請人の携帯電話にSMSをテスト送信したところ、発信者側にはエラーメッセージが表示されず到達したように見える一方で、申請人は、同SMSは届いていないと述べた。

双方からの聴取内容を受け、仲介委員は、申請人が相手方カード会社に連絡先の変更の届け出をしなかったことに加え、本件カードを一切利用した認識はないと主張するものの、相手方ショッピングサイトに自動登録された本件カードを用い、何度か決済した実績があることから、本件カードを利用していることが自覚できた状況にあり、一定程度の過失があると考えた。

一方で、本件カード利用は不正利用である可能性が高く、また平成30年に申請人が病気や転居したこと、本件カード利用の同時期にスマートフォンを機種変更したことなどから相手方カード会社からの連絡に気付くのが困難であったという特殊な事情も考慮すると、申請人側に配慮すべき事情が多い事案と評価できると整理した。その上で当事者に対し、本件カード利用については、

申請人が本件カード利用の金額について一定程度負担するという和解案を示した。

和解案に対し申請人は、利用していない代金を一部負担することに納得いかない気持ちがあるものの、和解する意向があると述べた。また相手方カード会社は、和解案について検討すると述べた。

期日後、相手方カード会社より、仲介委員の提案について応諾すると回答があり、申請人、相手方カード会社間で和解が成立した。なお、申請人は相手方ショッピングサイトに関する申請を取り下げた。

以上

【事案5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（39）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年5月、深夜に自宅に侵入され、現金、銀行5行のキャッシュカード、クレジットカード会社2社のクレジットカードを盗まれた。翌朝、盗難に遭ったことに気付き、銀行、クレジットカード会社、警察へ連絡をしたが、盗まれたカードが、キャッシングやショッピングに複数回、不正利用された。

いずれの利用についても覚えがないことを各社に伝えたところ、相手方を除く銀行、クレジットカード会社については補償対応をしてもらえることになった。

しかし、相手方の発行する2枚のクレジットカードを利用したキャッシング約20万円（1回）と約80万円のショッピング利用分（5回）については、取引時に暗証番号が使われており、補償対象外であると言う。暗証番号の分かるものを置いたりしておらず、なぜ知られたのか分からないが、盗難の1週間前に近所のホームセンターで買い物をした際に、別のクレジットカードで暗証番号取引をしており、その暗証番号は、今回被害に遭ったクレジットカードの暗証番号と同じ番号を利用しているので、盗み見られてしまった可能性がある。また、ショッピング利用分のうち、約35万円は相手方に利用停止の連絡をした後の利用であった。

暗証番号は他人に類推される番号ではないのに、補償対象とならないのは納得できない。既に引き落とされてしまった金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。

申請人から、暗証番号の記載がある書面を別の部屋（寝室を通過しないと入れない納戸）に保管していたと聞いている。

本件において、申請人が利用の覚えがないとした取引については、暗証番号を利用した取引であり暗証番号が一致している事実から、暗証番号の管理について申請人に過失がないことが明らかではないため、会員規約に基づいて補償することはできない。このため、申請人の請求を認めることも、補償の判断を変更することもしかねる。

なお、暗証番号以外の取引については会員規約に基づいて補償を行っている。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人に対して盗難時の詳細、暗証番号が記載された書面の保管状況、また、暗証番号の流出の可能性などについて聴取を行った。暗証番号に関する書面については、本件カードと同一の番号を運転免許証の暗証番号としても利用しており、免許証の更新時に運転免許センターで交付された暗証番号のメモを納戸の中の箱に保存していたとのことであった。しかし、納戸は申請人の寝室にあり、納戸に入るには就寝中の申請人をまたぐ必要があるとのことであった。また、納戸の中は当該箱を含めて盗難に遭った形跡はなかったと申請人は説明をした。

仲介委員より、相手方に対して盗難時の状況を伝え、施錠した自宅で深夜の就寝中に盗難に遭

ったことが申請人の過失なのかは疑問であること、仮に暗証番号の管理について申請人に過失があった場合であっても、預金者保護法においては、カード保有者の負担は被害額の 25%となっていることなどを踏まえ、再度検討をするように働きかけた。

相手方において検討をした結果、本事案の個別事情や紛争の早期解決の観点から仲介委員の提案に沿った解決を受け入れることとなり、被害額の 75%を相手方から申請人へ返金するとの内容にて両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案6】パワーストーン等の次々販売に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年3月、ショッピングセンター内の相手方販売店の店舗を訪れると、店員からパワーストーンを勧められた。「お金がない」と断り、貯金や収入の状況を話したが、「将来必ず回収できる」と言われ、相手方カード会社Aのクレジットカードで約46万円を決済した（以下「契約①」という。）。その際、翌月来店すれば、高僧が相談に乗ると言われたので予約をした。

4月、店で店員から値札のない石を見せられ、気になるものを選ぶように言われた。選んだ石を高僧に見せると、高僧からは「選んだ石との相性がよい」と言われた。面談後、部屋の隅にある椅子に通され、店員数人に囲まれて石の購入を勧められた。利用できるカードがないと断ったが、新しいカードを作るように促された。ショッピングモール内で相手方カード会社Bのカードを作成し、相手方カード会社A、B、Cのカードで計約85万円を決済した（以下「契約②」という。）。店を出ると来店から3時間が経過していた。

同月末、相手方販売店から石を浄化しに来るように言われ、再び店に行くと、新たな石を勧誘された。支払いが重なり返済できないと伝えたが、ボーナス払いで決済し、後からリボ払いに変更する方法を勧められた。相手方販売店から新たなクレジットカードを作るように言われたため、帰宅後、相手方カード会社Dのカードを作成した。後日、相手方カード会社D、Eのカードで約42万円を決済した（以下「契約③」という。）。翌月来店すれば四柱推命の先生に占ってもらえると言われ、予約をとった。

5月、もう絶対に石は買わないと決めて店に行った。しかし、占い後、店員から「この石はお金をたくさんためてくれる。カードで払ってもそれ以上必ず回収できる」と言われた。「もう無理です」と何度も断ったが、「頑張って」と繰り返され、このままでは帰れないと思い相手方カード会社Dのカードで約30万円を決済した（以下「契約④」という。）。次は手相の先生が来るからと予約を取らされた。

6月、予約通り来店すると、これまでと同じような勧誘を受け、相手方カード会社Dのカードで約22万円を決済した（以下「契約⑤」という。）。

7月、心療内科で抑うつ神経症の診断を受け、仕事を休業することになった。金運上昇の効果は感じられず、借金を抱えてしまったので、消費生活センターに相談した。あっせんの結果、相手方販売店は未使用である契約⑤の商品以外は返品返金を受け付けないと回答した。納得がいかず、提案を断った。すべての契約をなかったことにして返金してほしい。

<相手方販売店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

和解に向けて金額的な協議をしたい。

申請人の帰宅を無理やり引き留める行為はしていない。申請人はスタッフと話をすることが好きで滞在時間が長時間にわたることもあった。商品を購入するまで帰らせなかったという事実も一切なく、申請人が購入を迷った様子で一度帰宅した後、自ら再来店して購入することも数度あった。

なお、パワーストーンは本人の願望を後押しするお守りなので「必ず」「絶対」等の断定的な発

言はしていない。

また、新たなクレジットカードの作成や特定のクレジットカード会社は勧めておらず、申請人がクレジットカード会社を選び、自身で申し込んだ。ただし、クレジットカードの限度額の増額については相手方販売店が言及した可能性がある。

申請人は当社店舗に「願いがかなった」と報告に来たり、「いつも皆さんとお話しできて楽しい」との手紙を当社に送付したりしており、良好な関係を構築できていると考えていた。

<相手方カード会社Aの業務受託会社の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

※申請通知送付後、本件のクレジットカード発行者は相手方カード会社Aであり、契約当事者ではない旨、連絡があった。

<相手方カード会社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。

申請人の請求は認めない。

申請人から支払い停止の抗弁の申し出があったものの、当社は申請人の主張に裏付けがあるか確認できないため、現状では支払い停止の抗弁が成立するか明らかでなく、既払い金の返還や未払い金の請求取消には応じられない。このため、申請人、相手方販売店間で交渉の上、事案の解決を図ってほしい。ただし、相手方販売店から売り上げキャンセルがあった場合はそれに従った処理を行う。

なお、当社は申請人から支払停止の抗弁の申し出を受け、いったん申請人に対する請求を留保している。

<相手方カード会社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。

申請人が契約に至った経緯は把握しておらず、申請人の請求の認否が判断できないため、申請人と相手方販売店間での解決を希望する。なお、解決までの間、支払請求は保留する。

なお、当社は契約②のクレジット契約のアクワイアラー（加盟店管理会社）である。消費生活センター相談時、クレジットの包括加盟店であるショッピングセンター運営会社を通じ、相手方販売店にヒアリングを行ったが、事実関係に関する申請人と相手方販売店の主張には食い違いがあり、販売方法に問題があったとまで判断することはできなかった。相手方販売店に関しては、苦情の登録状況の調査等を行っている。

<相手方カード会社Cの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は和解の対象ではないと考えるため、申請人の請求は認めない。なお、申請人と相手方販売店間で和解が成立する場合は、カードの売上取消や返品等の事務手續には協力する。

なお契約②については、一つの商品の代金が3社のクレジットカードで分割して支払われており、このような支払方法は認められない。

<相手方カード会社Dの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社はカード発行会社の立場であり、相手方販売店との加盟店契約はないため、申請人と相手方販売店間で解決を求める。なお、申請に伴い当社カードでの決済については一時的に支払い停止の措置を講ずる。

<相手方カード会社Eの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求の認否は留保し、申請人と相手方販売店間の交渉の状況を見守りたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

本事案の相手方には、申請前に申請人に対する苦情対応を行っていた相手方カード会社Aの業務受託会社が含まれていたが、申請後に当初相手方に含まれていなかった相手方カード会社Aがカード発行会社であることが判明したため、申請人は別途相手方カード会社A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續を行った。

第1回期日において、仲介委員は当事者から事情を聴取した。その上で相手方販売店に対して、「勧誘の状況については必ずしも事実認定ができるものではないが、本件の商品内容や購入経緯からすれば、相手方販売店は申請人が一定の不安等を抱いていることを認識していたのではないか。また、申請人は収入について相手方販売店に伝えていたとのことである。こういった状況で、数カ月間に複数回にわたり合計270万円近い販売を行っていることについては、行き過ぎた部分があったと言わざるを得ないのではないか。少なくとも、第三者から見た場合には、申請人の不安を認識しながら、その不安に付け込んで販売を行ったと捉えられても致し方ない状況と考えられる。」と伝え、全額返金、または部分返金についての検討を求めた。

第2回期日において、相手方販売店は契約②③⑤の返金を提示した。仲介委員は申請人の意向等も踏まえつつ、相手方販売店に対し、契約①については申請人が自ら店舗に赴いて契約しているものの、それ以外の契約については相手方に促される形で来店し商品を購入していることなどを理由に、契約④についても返金の検討ができないかと求めた。

第3回期日において相手方は契約②③⑤に加え、④の半額を返金する意向を示した。申請人もこれに同意したため、仲介委員は支払方法の調整を行った。その結果、契約①については当初の分割払い契約にのっとり申請人が相手方カード会社Aに残額を支払う、契約②③④⑤については相手方販売店がクレジットカードの請求をキャンセルした後、契約④の半額を申請人が相手方販売店に支払うとの内容で申請人、相手方販売店、相手方カード会社Aが合意し、三者間で和解が成立した。これにより、計約225万円の契約のうち、約179万円のクレジット契約がキャンセルとなり、申請人は相手方カード会社Aに46万円の未払い分（分割手数料除く）、相手方販売会社に約15万円を支払うこととなった。なお、その他の相手方カード会社らについては申請人が申請を取り下げた。

以上

【事案 7】 マッサージのギフト券に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年12月下旬、相手方の運営する店舗（以下「相手方店舗」という。）で娘がマッサージのギフト券（6枚、合計約1万3000円）を購入し、クリスマスプレゼントとして贈ってくれた。ギフト券の有効期限は令和2年5月17日で、5カ月間あるので大事にとっておいた。

令和2年4月中旬、新型コロナウイルス感染症の影響により相手方店舗が休業した。その数日後、予約のために電話をかけた際、相手方店舗が休業していることを知った。当然にギフト券の有効期限は延長されるだろうと思って相手方店舗の再開を待っていた。

同年5月18日、相手方店舗が営業を再開し、数日後に出向いた。スタッフにギフト券の話をしたところ、期限が切れているので使えない、理由はホームページを見るように、とのことだった。後日、自宅に相手方の営業担当者から連絡があり、ギフト券に記載されている通り期限の過ぎたものは使えない、法律にのっとってやっている、と言われた。

消費生活センターに相談し、相手方に2度にわたり手紙を送付したが対応は変わらず、消費生活センターからの連絡に対しても、相手方は「利用者から納得がいかないと声が上がっていることも承知しているが、既に決定されたものである」として期限の延長や返金を行わないとのことだった。

ギフト券の代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。

ギフト券裏面には、購入後の返金はできないこと、有効期限を過ぎると使えないことを明記している。また、新型コロナウイルス感染症の影響による店舗の休業については、申請人が店舗に施術予約の電話をする前に容易に想定できた。さらに、近隣の他店舗での利用も可能であった。ギフト券は通常、購入者が第三者へ贈与することが想定され、購入経路の特定が難しく、不当な転売、換金行為に利用される危険があることから、一律に返金対応をしていない。

以上のことから、申請人の請求に応じることはできない。申請人には当社の対応について理解していただき、申請を取り下げてほしい。

2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は当事者から聴取を行った。

相手方は、有効期限の5カ月間まるまる休業していたわけではない、新型コロナウイルス感染症については令和2年2月ごろから報道されており、申請人において店舗が休業することを予測して早めに利用することもできたのではないかと述べた。

仲介委員は、本件ギフト券は有効期限内であればいつでも利用できるものであるとして販売しているところ、相手方の運営する店舗が有効期限内の一部期間において休業し、ギフト券を利用できる状況でなかったことからすれば、相手方において債務の一部の履行が不能だったといえるかと指摘した。そして、相手方が履行できない以上、申請人はギフト券の売買契約を解除し返金を

求めることができるのではないか、と相手方に対し法的見解を示した。また、申請人において店舗が営業できなくなる可能性を予見する義務はなく、相手方において有効期限の一部期間に使用できない可能性があるギフト券として販売したものでないことを指摘した。

その上で、仲介委員は、改めて本件ギフト券の売買契約の解除と返金の可否について検討するよう要請し、相手方はこれを了承した。

期日後、相手方は回答書を提出し、本件ギフト券の売買契約締結は令和元年12月であり改正前民法が適用され、契約の解除には債務の不履行につき、債務者に帰責事由が必要となるが（民法附則32条）、店舗の休業は緊急事態宣言に基づく国・地方自治体の休業要請があったためであり、相手方に帰責事由はなく、解除はできない、と主張した。また、ギフト券裏面に、購入後に返金できない、有効期限を過ぎると使えない、と明記しており、両者間の契約内容を構成する、とも主張した。

そこで、仲介委員は、店舗休業は相手方に帰責事由があるものではないが、申請人に帰責事由があるものでもなく、そうであるとすると、改正前民法536条1項の危険負担の債務者主義の考え方により、相手方は反対給付を受ける権利を有しないこととなる、と書面で指摘した。また、有効期限内の一部期間においてギフト券を利用できる状況になかったことは、期間としては一部履行不能であるが、これにより契約を締結した目的自体の達成を不能にしたといえ、全部履行不能と同様に扱うことが相当であり、相手方が本件ギフト券販売により受領した金銭は不当利得となり、消費者に返金しなければならない、と指摘した。さらに、ギフト券裏面記載の、購入後に返金できない、有効期限を過ぎると使えない、といった約定は、危険負担の債務者主義の適用による場合に比して消費者の権利を制限する条項であり、消費者は対価を支払ったにもかかわらず、それに見合った役務を受けられないことになり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条に該当し無効である、と指摘した。

仲介委員の指摘に対し、相手方は改めて回答書を提出し、本件ギフト券は全国に存するすべての店舗での役務提供を目的としており、一部店舗が休業していた期間にも営業していた店舗もあるため「債務を履行できなくなった」には該当しない、申請人はギフト券の受贈者であり契約当事者ではない、申請人が来店した店舗の休業期間も有効期限内の30日間だけであり、残りの123日間は店舗は営業していたため、契約を締結した目的自体の達成を不能にしたとはいえない、と反論した。また、休業について相手方に責めはなく、休業期間中も社員らへの支払い、店舗家賃の支払い等もしなければならず、返金をしないことによる不当利得はない、購入後の返金が行わない旨は大きくギフト券裏面に明記しており情報の格差はない、などとも主張した。

第2回期日において、仲介委員が相手方に一部店舗の休業期間中にも営業していた店舗はどこなのか確認したところ、申請人の居住地とは遠隔の地域であった。そこで仲介委員は、購入者はそのような遠隔地で使用することを想定して本件ギフト券を贈るわけではなく、そもそも5カ月間使えるギフト券として販売しているものが、その一部期間でも履行ができないという事態が本来不合理であるから、相手方としてそれをどう手当てするか考えるべきであり、一部でも返金することを検討できないか、改めて相手方に尋ねた。相手方は、本事案の申請人に返金対応するとなれば他の購入者にも対応しなければならず、今からの対応は難しい、またギフト券は転売されるケースもあり、一律に返金対応をすることで相手方に損失が生じると考えられ、本事案についてのみ対応することもしないと会社として決めたため、理解してもらえない、などと述べ、譲歩の余地は見られなかった。

以上のことから、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、手続を終了させた。

以上

【事案 8】結婚相手紹介サービス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＞

令和2年4月末に、相手方の事務所で30分程度説明を聞き、結婚相手紹介サービスの契約をすることにした。5月中旬に事務所へ行き、自宅で記入した契約書を提出し、入会登録料など16万5000円と初月会費1万6500円を現金で支払った。後日、写真撮影のために、改めて事務所に出向いた。正装をしてくるように言われていたが、プロのカメラマンなどはおらず、事務員が写真の撮影をした。

5月中旬より、お見合い候補の女性の紹介を受け、3人の候補者にお見合いの申し込みをし、5月下旬に、そのうちの1人とお見合いをしたが、成婚には至らなかった。

6月から8月にかけても、何度か相手方事務所に出向きお見合いの申し込みをした。この際、5月に成立したはずのお見合いも延期になったまま、その後どのようになったか知らせてもらえず、女性と会えても食事が終わるとすぐに帰ってしまったり、年齢や居住地の条件が合わない女性を紹介したりしてくるので、相手方に意図を確認したが、説明をしてもらえなかった。

8月中旬に、相手方から「9月は休会をするか」と確認されたが、7月に実施するはずだったお見合いが延期になっているので、そのお見合いを9月にできるのであれば休会はしないと伝えたが、結局、そのお見合いは11月まで延期となった。

このため、8月末に、既に支払った9月分の会費を返金してほしいと相手方に伝えたが、返金は一切できないと言われた。

お見合いが成立しても、実際には会うことができないので、活動できなかった6月から10月の月会費は返してほしい。また、コンサルティングも受けていないので、その費用13万5000円も返金してほしい。

＜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。

カウンセリングは適切に行っており、申請人からの問い合わせにもその都度説明をしている。

また、申請人の希望する年齢の女性についてはすべて紹介をしており、一度だけ希望しない年齢の女性を紹介したことがある。

お見合いが延期になっているのは、新型コロナウイルス感染症のためであり、その旨も再三説明をしている。

なお、申請人から8月末に退会の申し出があったので、9月分の月会費については9月中旬に返金済みである。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方に対して、月会費の支払いや返金状況を確認するとともに、契約当初のコンサルティング・カウンセリング・各月の活動についての具体的な内容と実施状況などを確認した。それによると、申請人が請求する9月分の月会費は既に返金済みであり、10月分の月会費は未払いであることが確認できた。

また、仲介委員は、相手方に対して、申し込みが成立していたお見合いが実施されなかった理由についても説明を求めた。相手方によると、お見合いが実施されなかった理由は、相手の女性が、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために都道府県をまたいでの移動の自粛を希望したからであったとのことであった。

両当事者からの聴取の結果、仲介委員は、コンサルティング等のサービスの提供については認識の乖離^{かいり}が大きいものの、契約書や相手方への聴取によると、サービスの提供期間は12カ月単位となっていることから、未提供期間分についての返金による解決を両当事者に提案したが、相手方は、これに応じなかった。そこで、仲介委員は、本件契約書が特定商取引法の法定記載事項を網羅しておらず、クーリング・オフが認められる可能性もあることや、一切返金しないとの条項は消費者契約法9条1号に抵触する可能性があることなども説明し、返金金額の調整の可能性も模索したが、相手方の翻意を得ることはできなかった。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、本手続を終了させた。

以上

【事案9】外国語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＞

令和元年7月に、インターネットで見つけた相手方の中国語会話教室に出向き、体験レッスンを受け、1年間コースを契約した（96レッスン。入学金約1万円、授業料約42万円。授業料は6回払いとし、入学金と授業料の1回目の分割金をその場で現金で支払った。）。契約時に、1年間で96レッスン消化することは難しいと伝えたところ、翌年に別の契約をすれば、受講期間も繰り越せるとの説明があった。なお、契約時にはクーリング・オフや中途解約の口頭説明は受けていない。

3カ月程度通ったが、相手方の講師から強い指導を受け、辞めたいと思うようになった。同年11月、相手方に60レッスンの契約に変更したいと申し出て、了承された。しかし、その後もレッスンを受けることはなく、翌月、相手方に電話で退校したいと伝えた。相手方から、返金を認めるが、60コマのコースへ変更した方がよい、とのメールがあった。既に契約変更していたので、返信しなかった。

翌年1月、相手方から退学手続書類がメールで送信されてきたため、指示通り記入し、返送した。自分は23コマレッスンを受講したため、18万円程度の返金を受けられると思っていたが、3月に相手方から返金されたのは約6万円だった。相手方によれば、60回コースではなく96回コースの単価に基づいて、自分が在籍していた23週間に週2コマのレッスンを消化したとみなしての計算とのことだった。

このため、消費生活センターに相談し、相手方に特定商取引法に則して中途解約に基づく精算をしてほしいと交渉してもらったが、相手方は応じなかった。納得できない。

60回コースで23コマ受講したことを前提に計算し、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。

受講申込書、「レッスンの手引き」にのっとり、契約から電話での退学申し出までの25週間に、週2コマずつレッスンを消化したとみなして計算すると、返金額は約4万円である。しかし当社の計算ミスにより、誤って約6万円を申請人に返金してしまったため、差額を返還してほしい。なお、11月に申請人が相手方にコース変更を申し出て相手方が了承したとの点については強く否認する。実際は12月に申請人から退校意思を伝えられた後、当社から申請人にコース変更を勧めたが、申請人から連絡はなかった。

また、講師によれば、申請人が主張するような机をたたく等の指導は行っていない。

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、当事者から事情を聴取した。その上で相手方に対し、相手方が申請人に交付した契約書面にはクーリング・オフについての条項が赤字、赤枠内に記載されておらず、クーリング・オフ妨害についての記載がない等の不備がみられること、中途解約時のみなし計算については、契約時の口頭説明が必要であることを指摘した。その上で、法律的な考

え方について弁護士または公的機関の窓口を確認の上、申請人が求める金額の全部または一部を支払うよう検討してほしいと要請した。

第2回期日において相手方は、特定商取引法の考え方については期日間に公的機関の窓口相談し、本件の書面に不備があることは認めるが、本手続では返金等の譲歩は行わないと述べた。また、みなし計算については契約時に申請人に対し、口頭説明を行ったと主張した。一方で、相手方は申請人が返金の希望を取り下げれば、誤って返金した約2万円について返還を求めないとの意向を示した。仲介委員が相手方の主張について、申請人に伝えたところ、申請人はみなし計算については契約時に説明を受けておらず、これ以上の返金が得られないのは不本意であるが、早期解決のため、これ以上の債権債務がないことを相互に確認する和解に同意したため、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 10】中古品の再販ビジネス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31年1月初旬、相手方のビジネスに興味を持ち、説明会に出向いた。業務の内容は、中古のブランドバッグをインターネット等で仕入れ、相手方に修理代金を支払って修理を依頼し、修理したバッグを転売して利益を得るというものだった（以下「代理店業務」という。）。また、百貨店の催事に出店し、顧客からバッグなどの修理を受け付け、相手方に取り次ぐ業務でも収益を上げることができると説明され、ビジネスの可能性があると感じた。

1月中旬、契約することを前提に相手方の本社へ出向き、3時間ほど研修を受けた。仕入れの際は購入の可否について相手方からアドバイスを受けられ、修理後は相手方が業務契約をしている通販サイトに買い取ってもらえると説明され、専門知識がなくてもできる業務だと思い、代理店業務に関する契約（以下「代理店契約」という。）をすることにした。その際、業務を行うには古物商許可の取得が必要との話があった。後日、代理店業務に必要なチラシなどの初期機材と契約書、請求書が自宅に届いた。

2月初旬、契約書に記入して相手方に返送し、代金約76万円（加盟金約32万円、講習費および初期機材費約43万円）を振り込んだ。その後、中古のバッグを探したものの、数十万円の高額な商品ばかりで、転売するまでに高額な資金が必要になり、少ない資金で開業できるという相手方の説明と違い、また、古物商許可の取得が必要と言われたことも含め、副業として片手間にできることではない、という思いが強くなった。契約代金の支払い後、相手方からアドバイスやサポートの連絡は一切なかった。

契約から約1カ月後、代理店契約の解約と返金を申し出たが、応じてもらえなかった。

1年後の令和2年2月、消費生活センターに相談した。消費生活センターを通じて改めて相手方に解約と返金を求めたが、回答は変わらなかった。

契約をなかったことにして、支払った約76万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。

申請人は当社と代理店契約を締結した段階で事業主であり、消費者ではないため、クーリング・オフの適用はない。

申請書に記載された内容は申請人の都合のみで全く受け入れる余地はなく、これ以上時間を要するならば訴訟を提起する。

2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は、両当事者から聴取を行った。

申請人は、インターネットオークション等で中古のブランドバッグを探したところ、価格的に安いものはあったものの、修理して転売できるような見栄えのするものは十数万円で、高額な支出を覚悟しないとできないビジネスだと思い、実際に転売を行う前に解約を申し出たと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、申請人は契約を締結してから事業を一度も行ってお

らず、研修を受けたのみであることから、申請人が支払った金額のうち、相手方に負担が生じていない部分について返金ができないか検討を促した。相手方は、申請人が実際に事業を始めてみたが利益が出ないといったことがあれば話し合いの余地はあるが、まだ何も始めていない段階ではその余地はない、預かった金員は一切返金しないと契約書にも明記している、と述べ、返金には応じられないと回答した。

そこで、仲介委員は、代理店契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフの適用があるが、契約書にその記載がなく、書面不備であることから、申請人はクーリング・オフの主張が可能であると指摘した。相手方は、代理店契約は仕事を紹介するものではないので業務提供誘引販売取引には該当せず、クーリング・オフの適用もないのであるから契約書には記載していない、紛争が長引くのであれば裁判で争うことも考えている、と述べた。仲介委員は、業務提供誘引販売取引の該当性について、再度検討し、改めて書面で見解を示すよう要請し、相手方から了承が得られたため、第2回期日を設定した。

第2回期日までに、相手方からは、相手方の業務は革製品の修理を行うものであり、修理した商品の販売は代理店の責任において行われるものである、販売チャンネルの紹介は販売促進のためのサービスの一環であり、特定の販売チャンネルを利用することを推奨しているわけではなく、販売のための手数料等は一切徴収していない、以上により業務提供誘引販売取引には該当しない、との回答書が提出された。

第2回期日においては、回答書の内容を踏まえ、仲介委員が改めて、業務提供誘引販売取引に該当するかどうかは、契約に至る勧誘の中でどのように誘引を行ったかが問題であることを指摘した。相手方は、特定の通販サイトが買い取りを行うことや転売による差益によりもうけが出るなどとは契約書のどこにも書いておらず、言ったという証拠はない、業務提供誘引販売取引に当たらないという見解は変わらない、申請人には事業を実際に行ってみるのみ提案可能であると述べた。

以上のことから、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、手続を終了させた。

以上

【事案 11】 コンサルタント契約の解約に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

マッチングアプリで知り合った異性（以下「A」という。）から、「投資で生計を立てている。簡単に稼ぐことができる。お世話になっている人（以下「B」という。）を紹介する」と言われ、後日、3人でオンライン会議をすることになった。

オンライン会議では、相手方が提供しているシステムを説明され、「システムは稼げる。若いうちに投資で稼いだ方がよい」と勧められ、相手方を紹介してもらうことになった。

後日、相手方の社員を含めた4人でオンライン会議をした。相手方の社員より、相手方はマルチ商法をしており、1人紹介するごとに5万円もらえることの説明などを受けた。マルチ商法には興味はなかったが、システムを使って投資で稼ぐことができると思った。システムは約50万円と高額だったが、投資ですぐに稼げると思い、契約したいと思った。

お金がないため分割払いとしてほしいと伝えると、Bから、自分もお金を借りて契約した、お金を借りる方法があると言われ、2日後に、A、Bと一緒に消費者金融でお金を借りることにした。当日はBの指示で、職業や年収などを偽って消費者金融で契約をし、証券口座の開設手続きもした。

その後、前回とは異なる相手方の社員と近くの喫茶店で会い、契約書類等の記入をした。その際、「確認書」にもチェックをするように言われ、チェックをしないと契約できない雰囲気だったので、事実と違う項目にもチェックをした。クーリング・オフ期間の説明を受け、システムが入ったUSBメモリを受け取った。

数日後、オンラインミーティングに参加し、BからFXや日経225先物取引について説明を受けた。ミーティングの最後にBからUSBメモリの内容を確認するように言われて内容を見たが、理解できず、今後教えてもらえると思った。なお、当該USBメモリには不具合があり、相手方に確認を求めたが、問題ないと言って交換等の対応をしなかった。

一月ほどの間に、10回のオンラインミーティングに参加したが、内容は人を勧誘することに関わることの方が多かった。

相手方のシステムを使えば投資で稼げると言われて契約したので、解約をして返金をしてほしい。

＜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。

契約は申請人の意思を確認の上行っており、Bはお金を借りる際のアドバイスなどもおこなわず、強要もしていない。

クーリング・オフ期間や中途解約期間は過ぎているものの、申請人が満足していないことやミーティング等で別事業について十分な説明ができず、不安感や不信感を抱かせてしまったことから、本手續を通じて特別に一部返金等の対応をしたいと考えている。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者に対して勧誘時や契約時の状況について聴取を行った。

申請人は、以前から投資に興味はあったものの、連鎖販売取引がどのようなものかについては知らなかったとのことだった。また、相手方の扱う商品については、契約前の A や B とのオンライン会議では「システム」というだけで具体的な内容は聞いておらず、契約後のミーティングで指示されて USB メモリの中身を見た際に、初めて、自動で売買を行うような複雑なシステムではなく、取引についての短い文章や、過去の実績データらしき数字の表があるだけのファイルで、それを読んだだけで投資ができるものではないことに気付いたと述べた。

相手方は、勧誘者に対しては研修を行っており、特に、投資に関する商品を連鎖販売取引で販売するということもあり、過度な期待を抱かせるような勧誘にならないよう正確に説明するように指導していると説明した。本件についても、勧誘者に確認したところ、適切な説明をしており、消費者金融から借入れの際に指南をしたことはないと述べた。連鎖販売取引として求められる書面は交付しており、申請人の意向も契約前に書面で確認している、勧誘や契約に問題はなかったと認識しており、提示した以上の金額で和解に応じるのは難しいと主張した。

仲介委員は相手方に対して、消費者金融の借入れについては、当時の SNS のやりとりから指南があったことが確認できること、また、本件については訪問販売にも該当すると思われ、訪問販売の契約書としては不備があることを指摘し、和解金額について再考を促した。

相手方において、SNS のやりとりを確認し、消費者金融の借入れの際に不適切な対応があったことを認めたものの、資金繰りが厳しいとのことで、契約金の約 7 割を 3 回に分割して返金をするとの提案がなされた。

申請人がこれに同意をしたため、3 回の各返金期日が 1 回でも守られなかった場合には、相手方は契約金全額を返金する義務を負うこと、また、3 回の返金を確認後に、速やかに相手方から交付された USB メモリを申請人が返品することで和解が成立した。

以上

【事案 12】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（11）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

インターネットの広告で相手方の経営するクリニック（以下「相手方クリニック」という。）の美容外科手術に興味をもち、令和2年2月中旬に相手方クリニックに出向き、相手方によるカウンセリングを受け、上下顎骨切除術等の見積書（約289万円）をもらった。

7月、相手方クリニックに電話して手術をしたいと申し出て、10月に手術を行うことになった。予約に当たり手術費用の3分の1を振り込むよう言われ、3日後に87万円を相手方の口座に振り込んだ。コロナ禍の影響による在宅勤務により気分が落ち込んでおり、メンタルクリニックを受診したところ、抑うつ状態と診断された。

約2週間後に相手方から契約書が送られてきたので内容を確認したが、冷静になって契約書を見ているうちに、高額の契約であることや、相手方クリニックの電話対応者の受け答えが事務的なことが不安になり、大きな手術の後で何か問題が起きても真摯に対応してもらえないのではないかと思い、やはり手術はやめようと思った。そこで契約書の到着から4日後、相手方クリニックに電話でキャンセルしたいと告げたところ、既払い金は返せないと言われてしまった。

消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、相手方の代理人弁護士から「予約金の返金ができない旨は見積書にも記載し、口頭でも説明した。相手方は手術の申し込み後、関係機関に手術の手配をするなど準備を進めていた」として返金不可との書面が届いた。返金不可については見積書に記載はあるが、口頭では説明を受けていない。手術までは2カ月半以上あり、まだ契約書にサインもしていないし、電話で予約を取っただけで何も進めていないのに返金されないのは納得できない。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。

申請人の請求を認めない。

ただし、条件によっては和解での解決の余地がないわけではない。

初回カウンセリングの際に、相手方は申請人に対し、予約金は自己都合のキャンセルの場合返金しない旨が記載された見積書を交付し、口頭でも説明を行っている。申請人は上記説明を理解した上で、熟考の末、申し込みを行っている。本件契約は手術費用が工面できないという申請人の自己都合でキャンセルされたため、相手方は約定通り、予約金の返還義務を負わない。

なお、相手方の医療サービスは、提携医療機関の手術室を利用して相手方が行い、術前術後の管理は提携医療機関で行っている。申請人のキャンセルにより、相手方クリニックおよび提携医療機関には、本来であれば受けることのできた他の患者の手術を受けられないという損害が発生している。

また、現在相手方クリニックでは手術は2～3カ月待ちの状態であるが、提携医療機関との信頼関係があるため、優先的に手術枠を確保できている。しかし、申請人のキャンセルにより、相手方クリニックと提携医療機関の信頼関係が損なわれる恐れがあり、その場合、手術枠の確保が遅れたり、手術室の提供等の協力が得られなくなったりする恐れがある。こういった事態を避けるため、相手方クリニックは一度確保した手術枠のキャンセルを可能な限り防止する必要がある。

キャンセル時に予約金を返金しないとする本件の契約条項は上記目的の達成のための合理的かつ必要な手段であり、代金の30%というキャンセル料の設定も不当に高額なものではない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情を聴取した。

本件契約は、契約締結の翌日から8日以内であれば、消費者は相手方に生じた実損を支払うことで契約を解約できる、との内容が定められているところ、申請人は、電話で手術を申し込んだ約2週間後に契約書が到着したことから、それまで契約内容の詳細を知らなかったため、8日以内に解約を申し出ることができなかったことが確認された。

このため、仲介委員は相手方に対し、相手方の定める解約条件は見積書には記載されておらず、申請人は解約条件を初めて確認した契約書到着時点から4日目に解約を申し出ており、本来は当該解約条項に基づき実損を支払えば解約が可能だったのではないかと、書面の内容や送付状況に不備があり、事業者の情報提供義務に違反しているとの評価も可能ではないかと指摘した。相手方は勧誘時の契約内容の説明や契約書の交付方法に問題はないとして、前述の解約条項にのっとった解約は認めなかったものの、本件の早期解決のため一定の譲歩を行う余地があると述べた。

そこで、仲介委員は相手方に対し、本件で生じた実損の金額を示すように求めたが、相手方は相手方の受けた損害を金額に算定するのは困難であるとして明示を行わなかった。このため、仲介委員は相手方が契約書作成や手術日程の確保に要した事務的な作業等も勘案し、相手方が申請人に予約金の8割を返金する和解案を提示した。当事者双方がこれに同意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 13】医療保険の復活に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 3 月、相手方の医療保険の加入手続を行い、同年 5 月、保険契約を締結した（掛け金は月額約 4000 円）。

令和元年 5 月に自宅の階段から落ちて左足^{だいたいこつ}大腿骨を折り（以下「傷害事故」という。）、手術し、約 4 カ月間入院した。同年 10 月に相手方に保険金を請求し、翌月、約 24 万円を受け取った。

令和 2 年 6 月と 7 月に、銀行口座への入金を失念し、残高不足により、合計 2 回分の保険料を引き落とすことができず、相手方から保険契約を解除された。同年 8 月中旬に、相手方から保険の復活手続の案内があり、これに従い、保険の復活と告知の手続をした。その際、告知書には傷害事故について記載を行った。その後、相手方から、「健康告知による判断のため、保険契約復活の手続ができない」との審査結果を得た。

審査結果に納得がいかず、以降何度か相手方に問い合わせをしたが、保険の復活手続の際、告知書に記載された傷害事故が保険契約復活の基準に抵触するため、保険の復活はできないと言われた。それにもかかわらず、その後、相手方からは保険契約が継続中であるかのような記載のある、契約内容確認の書類が届いた。

保険約款には保険の復活ができない事由に関する記載は一切ない。保険の復活をしてほしい。

＜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。

申請人から保険契約の復活手続がなされたが、その際、告知書に記載のあった傷害事故が、当社が所定する「復活を承認できない基準」に該当したため復活を承認できない結果となっている。当該保険引き受けの基準は非公開情報であり、保険約款や重要事項説明書には記載していない。

また、保険の復活手続に関してやりとりしている際に、保険内容確認の書類を申請人に送付したことはシステム上の誤りであり、これについては、おわびする。

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。申請人は、本申請前の相手方とのやりとりにおいて、質問したことに対して明確な根拠を示した回答がなされなかったり、復活の不承認が争いとなっている際に、相手方から契約の存続を前提とする保険内容確認の書類が送付されたりするなど、相手方の対応について不信感があると述べた。相手方は、復活請求の際の告知に関して、申請人が傷害事故により入院したことが社内基準に照らして、不承認とするケースに該当したものであるが、当該社内基準は公開していないと説明した。

仲介委員は、相手方に対し、保険契約の復活の請求を行ったとしても、その際の入院や病歴、既往歴などの告知内容次第で復活が承認されない可能性がある点が書類上、明確に記載されておらず、相手方の告知の書類が、生命保険に関する情報提供機関が示している帳票（公益財団法人生命保険文化センター『生命保険・相談マニュアル』資料編）と比して、契約者にとって記載が不親切であると指摘した上で、金銭的な解決の余地があるか検討するよう依頼した。

期日後相手方より、検討の結果、金銭的な解決は難しいが、①申請人の申し立ておよび仲介委員からの指導を真摯に受け止め、契約解除および復活の手續の契約者に対する案内の改善を会社として検討すること、②保険内容確認の書類を申請人に誤って送付したことについて、今後同種の誤送付が起きないように改善を約束するとともに、謝罪すること、以上2点については和解できるとの回答があった。

第2回期日において相手方は、①について、復活手續にかかる告知書の改善に関し、具体的には、告知の内容によっては復活できない可能性があるという一文を付け加えることで既に検討を進めていると述べた。仲介委員は、復活できない場合について、より明確な記載ができないか打診したが、相手方は、保険商品によって引受基準が異なるが、コストを抑えて保険料に反映させるビジネスモデルを採っていることから、商品ごとに告知書を作成していないため、この記載にとどまると説明した。

申請人は、相手方の回答について、①手續の改善を検討するというものの、これまでの経緯から、本当に実施されるのか懐疑的である、②申請前に相手方から連絡があった書面には、今回保険が復活できない理由について、本手續における主張と異なることが記載しており矛盾している、③金銭的な解決については、令和元年5月の傷害事故以降払い込んだ保険料1年分を返還してほしいと3点を主張した。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の主張を伝えると共に、手續の改善について、申請人に改善の結果を報告することができないか打診した上で、申請人が主張する金銭の支払いについて、再度検討するよう依頼した。

期日後相手方より、傷害事故以降、申請人から支払われた保険料の返金には応じられないものの、申請人が本件紛争の解決のためにかけた労力に相当する費用および謝罪などを踏まえた総額として、一定額の支払いが可能であり、また、手續の改善については結果を申請人に報告することが可能であると回答があった。

上記回答に対し、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】住宅設備の設置工事に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

ドアホンの室内機に不具合が生じ、令和2年8月に、相手方販売会社に設置工事見積もりを依頼した。その際、従前の機器と機能や画面サイズが同一である機種を指定した。

1週間後、相手方販売会社指定の相手方工事請負会社が見積もりのため来訪し、設置されている従前の機器を採寸した。申請人が選んだ機種のサイズを電話で確認し、家族に「設置はぎりぎり大丈夫」と述べた。このため、ドアホンは、壁に取り付けるための穴を覆うように設置され、設置後は、壁の穴は隠れるものと考えた。

2日後、相手方販売会社のインターネットサイトから当該機種の注文をし、代金約5万円はクレジットカード一括払いとした。

約10日後、相手方工事請負会社が注文機種を持参して来訪し、設置工事を行ったが、仕上がりを確認すると、室内に設置したドアホンは壁の穴を覆いきれておらず、穴が露出していた。より大きなサイズの機種に変更を求めため相手方販売会社へ連絡し、大きな機種のサイズを確認したところ、数日後、相手方販売会社から回答があり、機器の故障ではなく、開封済みであるため返品できない、大きいサイズへの交換はできない、とのことだった。

そこで、消費生活センターに相談したが解決しなかった。

設置時に壁の穴が隠れるよう、ドアホンを、大きいサイズの機種に変更して再設置してほしい。本件ドアホンは返品し、機種変更に伴うドアホンの差額は負担する。工事費用は相手方らの負担としてほしい。または元の状態へ戻し、本件ドアホンは返品するので、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る。

本件ドアホンの返品、代替品の取り付けに応じる。商品変更に伴う差額は申請人負担とし、再工事は相手方工事請負会社が無料で行うこととしたい。

＜相手方工事請負会社の主張の要旨＞

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。

本件ドアホンの返品、代替品の取り付けに応じる。代替品については再度の商品選定が必要と考える。商品変更に伴う差額は申請人負担とし、再工事は相手方工事請負会社が無料で行うこととしたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、全当事者から聴取し事実を確認した。相手方らは、本件ドアホンの購入はインターネット通信販売であるため、当初はインターネット通販の規約の通り、開封後の返品はできない、との対応をしたものであると説明した。

仲介委員は、本件ドアホンの注文は、見積もり時に本件ドアホンでよいとの相手方工事請負会

社が判断したことを行ったもので、申請人に過失はなく、本件ドアホンの設置は、本件ドアホンの売買契約および設置工事契約の内容に適合しないものであるから、民法上、申請人の機器交換の要望に対応すべきであったことを指摘した。相手方らは、本来穴が隠れる大きさの機器を見積もるべきであったとし、今後同様の事態が再発しないよう努めると述べた。

相手方工事請負会社は確実に穴の隠れるサイズに交換するため、申請人宅の現地調査を希望し、申請人は交換機種が高額となる場合は、交換ではなく返品返金を希望したいと述べたことから、期日後に相手方工事請負会社が申請人宅を調査し、当事者間で交換機種を決定した。その後、交換機種との機器代金の差額約 2700 円を申請人が相手方販売会社に支払い、相手方工事請負会社が無料で再工事し現品を引き取る、との内容で、全当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 15】 建築士資格取得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>

令和元年6月、相手方が申請人（当時未成年）の在籍していた学校で説明会を実施した。2級建築士の資格取得を考えていたため、7月に学校の空きスペースで話を聞き、2級建築士資格取得学科講座を申し込んだ（約2万円。契約①）。

9月上旬、相手方から2級の製図講座の説明をしたいと連絡があり、ファミリーレストランで説明を受けた。学科講座と製図講座を合わせた総合コースは約24万円となり高額だったが、親に費用負担を求めず、ローンを組んで卒業後に働きながら返済しようと考えた。相手方から、「契約は数週間後に成人してからですね」と言われた。

さらに相手方から1級建築士資格取得講座を勧められた。約120万円であったため契約できないと伝えたところ、「卒業すると学割料金で契約できない。今、契約だけはした方がいい。1級建築士資格があれば就職後に手当がつくので講座金額は取り返せる」「法改正により令和2年から1級建築士取得は難しくなる」と説明され、2時間話を聞いた。

申請人が成人した後、ファミリーレストランで担当者に会い、2級総合コース（契約②）と、1級建築士資格取得コース（契約③）を契約した。支払いは、契約②③合わせて、60回払いの自社割賦で約180万円であった。

卒業後、働きながら2級総合コースを受講したが、夜間の講義や課題量が多く、仕事との両立は困難だった。令和2年7月、解約を申し出た。相手方から送付された解約合意書に、申請人が負担すべき解約精算金として、契約②は約11万円、契約③は約24万円と記載があった。

消費生活センターに相談したが、解決できなかった。契約②については一部受講済みであり相手方の提案に応じる用意がある、契約③については、未受講であり、解約料なしでの解約としてほしい。

<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。

重要事項確認書説明時に解約規定について説明している。契約経緯について、申請人の主張と当社の認識する事実とに大きな違いがある。1級建築士資格取得コース（契約③）の申し込みについても本人の選択による意思確認をしている。1級建築士資格を取得するのであれば学割がある在学中が得である、中にはローンを二重で組むのを嫌いまとめて契約したいという人もいるがどうするか、という説明を行い、申請人が「一緒に申し込む」と判断した。

必要な書面交付、説明等を行っており、手續に瑕疵はなく、法的な問題なく契約は成立していると考ええる。

このため、契約者公平の観点から、規約（役務提供後の解約の場合、解約手数料3万円＋未提供受講料の20%（上限5万円）＋提供済受講料。役務提供前の解約の場合、解約手数料3万円。）通りの解約料（契約②の解約料約11万円、契約③の解約料約24万円）を申請人に請求する。既払い金との相殺処理としたい。

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。契約内容や各講座の受講状況を確認したところ、当事者間で、契約①から③までの契約の成立や、契約②の受講済コマ数、契約③について通学授業を受けていないことについては、争いがなかった。

申請人は、契約②の中途解約については、受講を継続できなかったことは自身の力不足であるため、相手方の規約に基づく解約料の支払いに応じると述べた。

相手方は、契約③のウェブ講座については、約定上、実際の受講の有無にかかわらず、解約時点で視聴可能な講義については役務提供済みと扱うものとされ、配信から解約まで3カ月を越える場合には、全講義役務提供済みとして解約料を算定する約定となっており、この点、申請人にも説明し重要事項確認書で確認した上で署名をもらっていると主張した。

一方、契約③は契約書面上、「令和6年」の講座となっていた。この点について、両当事者から聴取したところ、2級建築士資格取得後に1級建築士資格取得講座を受講することを想定し、2級建築士資格取得がいつになるか不明確であることもあったため、講座の開始を仮に「令和6年」として契約したことが分かった。また、相手方は、令和6年にかかる講座日程が記載された書面を申請人に交付していなかった。

仲介委員は、相手方に対し、契約③について、書面不備でクーリング・オフが成立する可能性があることや、ウェブ講座の解約規定が消費者契約法上一部無効と判断される可能性があることを指摘した。

その上で、仲介委員は、互譲の観点から、両当事者に対し、契約③につき、令和6年の講座が既に開始されたものとは評価できないことを踏まえ、講座開始前の解約規定(解約料3万円)の適用による解決を提案した。

期日後、相手方から、契約③につき講座開始時期の説明に不備があったとして、提供済み教材の返却があれば解約料なしで解約するとの提案がなされた。しかし、申請人は対象の教材を既に処分していた。

第2回期日で、両当事者は、仲介委員の提案を受け入れ、契約③の解約料を3万円とし、ローンの支払い済み金額と契約②、③の解約料合計を相殺した約8万5000円を相手方が返金するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 16】通信キャリア決済サービスに関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

令和2年8月上旬、相手方の提供する通信キャリア決済（以下「本件決済サービス」という。）の認証通知 SMS がスマートフォンに届いていたが、それまで本件決済サービスを使ったことがなく不審に思い、認証コードは入力せずにした。後刻、相手方から、本件決済サービスの利用内容を知らせる電子メールが届き、本件アプリストア（以下「アプリストア」という。）で7回、各1万円が決済されたと記載されていた。

アプリストアに決済の詳細を尋ねたところ、本件ゲーム会社（以下「ゲーム会社」という。）のゲームアプリに課金されていると言われた。身に覚えがなく、家族も課金された時間に自宅にいなかったため、アプリストアと警察に調べてもらったところ、相手方の本件決済サービスにかかる ID（以下「相手方 ID」という。）が不正利用されている可能性があると言われた。

消費生活センターに相談し、相手方に対し、不正利用であるため、本件決済サービス利用規約にある補償の適用を求めたが、アプリストアでの利用は適用対象外と言われた。納得できない。なお、不正利用額7万円については、不払いの状況が継続すると信用情報に登録される恐れがあるため、相手方に支払った。

自分が使ったものではないので、7万円を返してほしい。

<相手方の主張>

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。

本件は、アプリストアにおけるコンテンツ購入に関するものであり、本件決済サービスとひも付けられているアプリストアの ID および当該 ID にかかる個人情報、アプリストアが保有しており当社は関知していないこと、および当社の本件決済サービス規約により、当社は本件に関し責任を負わず、申請人とアプリストア間で紛争解決すべきものとなる。アプリストアへ問い合わせしてほしい。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方から事情を聴取した。

申請人は、アプリストアに問い合わせたところ、第三者のアプリストアの ID で本件不正利用にかかる購入がなされたことが確認できるが、申請人が第三者に許可を与えている可能性が否定できないため補償できないと回答されたと述べた。

相手方は、本件決済サービス利用規約では、相手方 ID が不正利用された場合については補償するものの、アプリストアの ID が用いられた決済については、当該補償の対象外であると規定している旨を説明し、本事案については補償対象外であるため、アプリストアに問い合わせしてほしいと述べた。また、アプリストア ID の認証システムはアプリストアが管理するものであり、相手方の関知するところがないと主張した。

仲介委員は相手方に対し、アプリストアにおいて第三者のアカウントに購入履歴が記録されていることが判明しており、第三者のアプリストア ID の決済が、相手方 ID にひも付けられている

可能性があるのではないかと指摘し、そうであれば相手方の規約によって補償されるべきであると述べた。本件決済がアプリストアの認証システムをすり抜けている可能性があり、利用料金の支払いを申請人に帰責させてよいのか疑問であると述べた。その上で、相手方が請求を行うに当たって、アプリストアとの間で、どのような情報を基に、正しい請求者であることを特定しているのか尋ねたところ、相手方は、確認し次回期日にて回答すると述べた。

第1回期日後、仲介委員は、国民生活センター法施行規則23条に基づき、事実の調査として、アプリストアおよびゲーム会社に対し、各決済に関し、どのアカウントが利用されたのか開示を求める文書を発出した。

後日アプリストアより、アカウントの開示はできないものの、第三者のアプリストア ID の存在があると回答があり、早期解決のため、アプリストアより申請人に全額支払いすることを提案すると連絡があった。また、ゲーム会社からは回答がなかった。

第2回期日において相手方は、相手方 ID とアプリストアの ID は直接ひも付けられておらず、電話番号のみでひも付いていると回答した。従って、相手方 ID が不正利用されたとは認定されないため、補償規定の対象外であると改めて回答した。

仲介委員が申請人に対し相手方およびアプリストアからの回答を伝えたところ、申請人は、アプリストアからの返金を希望すると述べ、本手続を取り下げた。

以上

【事案 17】 通信キャリア決済サービスに関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

令和2年8月末、相手方から、相手方の提供する通信キャリア決済（以下「本件決済サービス」という。）の利用内容を知らせる電子メールが届いた。メールには、前日に、本件アプリストア（以下「アプリストア」という。）で、本件ゲーム会社（以下「ゲーム会社」という。）のゲームで用いるアイテムの購入決済が9回なされており、合計約7万8000円分決済されていると記載されていた。本件決済サービスを利用するための認証コードは届いていなかった。

これらの決済に身に覚えがなく、ゲームに課金された日には家族等自分以外の者が自分のスマートフォンを利用することもなかった。相手方サービスにかかるID（以下「相手方ID」という。）の不正利用として警察にも届けた。

アプリストアおよびゲーム会社に不正利用として申し出たが、子どもが利用しているのではないかと言われた。

消費生活センターに相談し、相手方に問い合わせたところ、本件決済サービス規約において、アプリストアでの利用は補償の対象外であると言われたが、納得できない。

なお、不正利用額については、不払いの状況が継続すると信用情報に登録される恐れがあるため、携帯電話サービス利用料とともに既に銀行口座から引き落とされている。

利用した覚えのない約7万8000円を返してほしい。

<相手方の主張>

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。

申請人はアプリストアにおいて当社が提供する本件決済サービスを利用するに当たり、利用規約が適用されることについて同意している。同規約において、申請人がアプリストアで本件決済サービスを利用する際、売り主から購入した商品等にかかる争いを会員と売り主との間で解決し、相手方には、何らの請求、苦情の申し立てなどをしない旨を定めている。従って当社は、申請人からアプリストアにおいて購入したコンテンツの代金返還請求を受ける立場になく、申請人はコンテンツの売り主であるゲーム会社と紛争解決をする必要がある。アプリストアへ問い合わせしてほしい。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方から事情を聴取した。

申請人は、不正利用時、携帯電話は自身が持ち歩いていて、家族を含む第三者が利用できる状況になかった、以前に子どもが本件ゲームを使用したことはあったが、アプリストアのプリペイドカードを買って使用させており、本件決済サービスを用いて使用したことはなかった、本件不正利用後、自身のゲームアカウントにはアイテムが反映されていないと述べた。ゲーム会社に対し、不正利用の申し出をしたが、アイテムが付与されたアカウントについては開示されなかったと述べた。

相手方は、本件決済サービス利用規約では、会員と加盟店間の紛争は会員と加盟店の間で解決

することとなっているため、アプリストアに問い合わせしてほしいと述べた。また、アプリストア ID の認証システムはアプリストアが管理するものであり、相手方の関知するところがないと主張した。

仲介委員は相手方に対し、本件決済がアプリストアの認証システムをすり抜けている可能性があり、利用料金の支払いを申請人に帰責させてよいのか疑問であると述べた。その上で、相手方が請求を行うに当たって、アプリストアとの間で、どのような情報を基に、正しい請求者であることを特定しているのか尋ねたところ、相手方は、確認し次期期日にて回答すると述べた。

第1回期日後、仲介委員は、国民生活センター法施行規則23条に基づき、事実の調査として、ゲーム会社に対し、各決済に関し、どのアカウントが利用されたのか開示を求める文書を発出した。

後日ゲーム会社より、アカウントの開示はできないものの、申請人のゲーム ID でアイテムを購入し、申請人のゲーム ID に同アイテムが付与されたことが確認された、現在アイテムを確認ができないのは、既に使用されているからであるとの回答があった。

第2回期日において、仲介委員が申請人に対しゲーム会社からの回答を伝えたところ、申請人は、家族を含め、アイテムを使用した覚えはないと述べた。

相手方は、相手方決済サービスの利用規約上、会員と加盟店の間で発生した紛争は会員と加盟店の間で解決するとされており、アプリストアの ID の不正利用が発端となった紛争については、相手方はアプリストアの ID の不正利用があったか否か調査するための情報を保持していない以上、相手方が返金することはできないと回答した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案 18】 通信販売の定期購入に関する紛争（17）（21）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和2年8月下旬、スマートフォンで見た SNS 広告に、健康・^{そうしん}瘦身目的のサプリメントが「初回特別価格 100 円」とあったため、相手方のサイトへ入り「初回 100 円モニターコース」の表示近くの「今すぐ応募する」をタップし、申し込んだ。申込画面、確認画面、申し込み後に相手方から届いたメールのいずれにも 2 回目の購入が条件であるといった定期購入にかかる記載はなかった。

同年9月初旬にサプリメント1袋(6粒入り)が届き、約3日後に請求書(400円、手数料込み)を受け取った。その4日後、新たに20袋届いた。納品書にはサプリメントの金額は記載がなく、注文していないと思ったものの、申込時に2回目以降は1960円との記載を見た記憶から、全部で1960円くらいだと思いそのままにしていたが、約3日後に4万円近い金額の請求書が届き、高額で驚いた。

本件商品を最初に届いた分から1錠飲んだところおなかを壊し、1日置いて再度1錠飲むと、またおなかを壊したので、2回目の請求書が届いた2日後、本件商品を飲んで体調を崩したため解約する旨を相手方にメールで通知するとともに、2回目に届いた商品すべてと請求書を返送した。同日、初回分の代金400円をコンビニエンスストアで支払った。翌日、相手方から体に合わない場合の解約期間を過ぎており、医師の診断書を出しても解約はできないとの返信があった。

弁護士による法律相談を受け、9月下旬に相手方へ契約解除通知を送付したところ、相手方より、医師の診断書を提出すれば特別に解約に応じるとの連絡があったが、かかりつけの医師からは、診断書は簡単には出せないと言われた。10月中旬に相手方の債権回収業務の委任を受けているという法律事務所から受任通知書兼請求書(3万9500円)が届いた。

初回分(400円)については問題にしないので、2回目分(3万9500円)については解約し、代金の請求を取り下げしてほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和2年11月初旬、スマートフォンに相手方が販売するサプリメントの広告が出てきたので興味を持ちサイトを見ると「通常価格3920円を特別価格100円!」「コース2回目までお支払い後は解約可能です。2回目以降もずっと50%OFFの1袋当たり1960円(税込み)」といった記載があり、2回目に送られてくるのは1袋だと思い、初回代金の100円はクレジットカードで払うことにして申し込んだ。相手方から届いた注文確認メールには、支払合計100円、クレジット一括(手数料無料)と記載されていた。

3日後、初回商品が届いた。その2日後、インターネットで検索すると、2回目は20袋送られてきて3万9200円を請求されるとあった。また、クレジット一括払い100円のはずが、相手方からコンビニエンスストア専用の後払い払込票が届き、請求金額が400円(うち手数料300円)だったため驚いて消費生活センターに相談した。消費生活センターによると、相手方は、診断書がない限りキャンセルは受け付けないとの回答であった。4日後の11月中旬、運送会社から2回目の商品を届けると連絡があり、受け取り保留の電話をした。その2日後、相手方から2回目分の払込票が届き、請求金額は3万9500円とあった。

その後、初回分について「払込票の期限が近いのでひとまず 400 円支払うが、300 円は返金してください」と相手方にメールを送った上で支払った。2 回目分の商品については、運送会社に受け取り拒否の連絡をした。

相手方からは 11 月下旬に「登録されたカードでは支払いできなかったため、自動的にコンビニエンスストア後払いに切り替わった」とメールが届いた後、12 月初旬には「最終通告書」として、払込票による至急の支払いと、数日中に入金確認ができない場合的手続を開始する旨のメールが届いた。

支払った 1 回目代金（400 円）のうち手数料の 300 円を返金し、2 回目の請求（3 万 9500 円）を取り消してほしい。

<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ない。

利用規約に基づき定めた「返品・解約について」には、申請人イが購入したコースは初回発送日の 6 日後に 2 回目を発送する自動お届けコースであることとともにその代金を明記している。また同コースの解約に当たっては、初回と 2 回目分の合計金額を支払い済みであることを条件としているが、商品を使用したことで体調に変化が生じた場合は、商品到着日から 10 日以内に相手方に連絡の上、医師の診断書原本を提出することで商品代金を支払わずに解約ができることとなっている。しかし申請人イが解約の旨を連絡したのは初回商品到着日から 10 日を経過した後であり、また医師の診断書も提出されていないことから、解約は認められず、2 回目分の商品代金の支払義務があることは明らかである。

相手方としては、医師の診断書の提出が困難であるとの事情に鑑み、申請人イが診察を受けたことを証する書面（領収証等）を提出することを条件として、2 回目分の商品代金の支払いを要しないとす内容の解決を希望する。

<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。

利用規約に基づき定めた「返品・解約について」では、定期コースの初回商品の支払いにおいてクレジットカードの審査が通らなかった場合、審査通過となるまで商品の発送は行わないとしているところ、本件では相手方の判断により 2 回目以降の注文の審査が通らなかった場合に準じて支払方法をコンビニエンスストア後払いに変更した上で、初回商品を発送した経緯があったため、利用規約に従い、申請人口の請求を認める。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日に先立ち、申請人イより提出された医療機関受診時の領収証の写しを相手方に送付した上で、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。このうち、申請人口は、支払った 1 回目代金（400 円）のうち手数料の 300 円については返金を求めない、と述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、いずれの事案についても 2 回目購入分に関する契約を合意解除とし、相手方はその代金、手数料等一切の請求を放棄することを提案し、申請人ら、相手方とも了

承したため、各申請人と相手方間で和解が成立した。

以上

【事案 19】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年9月、トイレが詰まったため、スマートフォンで検索して、「詰まり修理が0円～」「総費用最安550円～」と書かれたウェブサイトを見つけた。高くても数万円で直してもらえらるうと思ひ、ウェブサイトに記載された番号に電話し、「トイレの水が流れず困っている。何とかしてほしい」と依頼した。

当日20時ごろ、相手方が来訪し、ワイヤを用いて家の外の排水管の詰まり解消作業を開始したが、詰まりがひどいため約20万円で高圧洗浄車を呼んで作業をすると説明があった。驚いたが、何とかしないと困ると思ひ、高圧洗浄を依頼した（以下「契約①」という。）。23時ごろまで作業が行われ、水は流れるようになった。作業後に署名を求められた契約書には代金約26万円と記載されていた。その際、相手方から「排水管が2カ所割れている」「直さないとまた詰まる」「不動産会社に依頼すると仲介料がかかるが、当社でも工事できる。翌日、専門の人が見積もりをする」と言われたので、翌日の来訪を承諾した。

翌日、来訪した相手方に現金で契約①の代金を支払った。排水管を確認した相手方から約75万円の排水管一部改修工事を提案された。高額で非常に悩んだが、「管を直すまで、できるだけ流さないように」と言われたので、早く直さなければと思ひ、契約した（以下「契約②」という。）。2日後に工事が行われたが、2日半程度かかる工事だと聞いていたのに、1日で工事が完了したことや契約書に3人工と記載があるにもかかわらず2人しか来なかったことなどから、契約金額が高額であると感じた。翌日、相手方に契約②の減額を求めたが、数千円しか減額してもらえなかった。仕方なく約75万円を現金で相手方に支払った。

消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付し全額返金を求めたが、解決できなかった。同業他社での下水詰まり解消作業代金数万円程度であれば支払うので、差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。

金額的に折り合いをつけたい。なお、申請人の主張は事実と異なる。

当社は契約を無理強いしておらず、申請人の求めに応じて作業を行った。作業後に排水管の詰まりも解消しているため、全額返金には納得ができない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。仲介委員は相手方に対し、申請人は電話で修理業者を呼んだものの、契約①の内容や金額はウェブサイトには表示されておらず、申請人が契約①の締結を想定して相手方に来訪を求めたとは考えられないため、契約①は特定商取引法上の訪問販売に該当し、適用除外にも該当しないと考えられることから、クーリング・オフが可能であることを説明した。また、契約②についても、相手方が申請人宅を2度目に訪れた際に見積もりを行い、その場で契約したものであり、同様に訪問販売に該当するため、クーリング・オフが可能であることを伝えた。その上で、仲介委員は、法律の考え方を前提としつつも、本

手続の趣旨にのっとり、互譲によって和解してはどうかと提案した。相手方は、特定商取引法のクーリング・オフの考え方は理解するとしながらも、20万円の返金を提案し、全額返金を求められるのであれば訴訟も辞さないとの姿勢を示した。仲介委員は、相手方に対し、再度法律の考え方を説明し、クーリング・オフを考慮した解決案の提示を求めた。これに対し相手方は、30万円の返金を提案し、これ以上の譲歩は行わないと述べた。仲介委員は申請人の意向を確認し、対案を提示したが、相手方はこれに応じなかった。

交渉を重ねたものの、相手方の意向は変わらず、仲介委員より申請人に対して訴訟手続による解決の選択肢もあることを説明したが、申請人としては早期解決のために相手方の和解案に合意するとの意思を示したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 20】外国債券取引契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＞

平成 31 年 1 月、相手方銀行からグループ会社である相手方証券会社の担当者を紹介された。同年 2 月、ローリスクでの投資を希望し、担当者から勧められた外国債（以下「本件商品」¹という。）を 5000 万円分購入した。本件商品は、外国の A 銀行が倒産すると損をする恐れがある債券であるが、勧誘時に相手方証券会社担当者は、A 銀行について、「政府がつぶさない」と説明した。この時、相手方銀行の担当者も同席していた。

令和 2 年 3 月、相手方証券会社の担当者が変わり、A 銀行の経営に政府が介入した場合、「クレジット・イベント」に該当し、債券が無価値になると聞き、相手方証券会社に勧誘時の説明の瑕疵^{かし}について質問したが、手続に問題はない、自己責任と言われた。また約 4250 万円で売却できるといわれた。

4 月、相手方証券会社から、商品説明は適切であり、申請人の理解も確認しているため契約手続に瑕疵はないとの書面が届いた。

6 月、相手方証券会社は勧誘時に「政府がつぶさない」旨の説明をしたことを認めたが、「政府が無条件で税金を投入するような政府介入であれば『クレジット・イベント』に該当しない」と説明した。

勧誘時の商品説明に誤りがあったため、払込額の 5000 万円で、本件商品を買ってほしい。

＜相手方証券会社の主張の要旨＞

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。

本件商品は、これまで利金が約 102 万 5000 円支払われており、令和 2 年 11 月末日の評価額は約 4980 万円であるから、評価上の損益は約 82 万 5000 円のプラスである。また 12 月末に次回利金が支払われる予定である。

申請人の資産額、投資経験、投資の意向から、本件商品購入について適合性を有すると考える。本件商品は、申請人の意向を受けて提案したものである。

本件商品はクレジットリンク債に分類される仕組債であり、投資元金を保証するものではない。担当者は、クレジットリンク債の参照先(対象)機関である A 銀行について、業績悪化により、信用リスクは高くなっていることを説明した。また、本件商品提案の際に用いた資料の中に、クレジット・イベント条項の記載があり、その中に「政府介入」が明記され、語句説明の記載もある。担当者は口頭でも、「公的資金の注入などを『政府介入』という」と説明した。また、当該銀行について説明する際に、「万が一の際にはグローバル金融に大きな影響があるため簡単にはつぶせない重要な銀行」と説明したもので、「政府がつぶさない」として倒産リスクがないことを強調したりはしていない。

¹ 本件商品は、外国銀行の信用リスクが組み込まれた仕組債(クレジットリンク債)である。「クレジット・イベント」が生じると一定の算出方法で償還される。「クレジット・イベント」はあらかじめ債務不履行、倒産、政府介入など、特定されているが、ある事象が「クレジット・イベント」に該当するか否かは国際スワップデリバティブ協会の判断による。

当社は、仕組債を販売する際、事前に相互確認書に基づき投資リスクを確認してもらい、契約締結前交付書面等に基づいて説明を行ったことを確認してもらっている。また、約定後に契約者に、約定確認書で契約内容を再確認してもらい署名押印をしてもらっている。本件でも申請人からかかる書面が提出されている。

商品説明に瑕疵はなく、商品の買い戻しには応じられない。

<相手方銀行の主張の要旨>

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。

申請人の依頼と同意に基づき、当社で取り扱いのない商品について、申請人が相手方証券会社から提案等を受けられるよう、紹介した。

当社は相手方証券会社を紹介したのみで、本件商品の契約は申請人と相手方証券会社間で締結されており、契約当事者ではない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、全当事者から事情を聴取した。

申請人の投資経験は、相手方提出資料によれば20年と記載されていたが、申請人は、相続した資産の運用を金融機関に任せてきており、自身での積極的な投資経験はほとんどないと述べた。本件契約締結時期のころ、相手方証券会社を通じ、本件を含め5000万円ずつ4件の投資をしており、このうち3件は仕組債であり、そのうち1件が本件クレジットリンク債、他の2件はEB(他社株償還条項付社債)であった。クレジットリンク債の購入は本件が初めてであったと述べた。

また、申請人は、契約当時、A銀行が経営悪化等の報道をされていたため不安だったが、相手方証券会社担当者が「政府がつぶさない」と言ったことから、倒産リスクは低く、安全だと考え契約を決めたものである、後に政府介入により債券額が暴落するリスクがあると知らされたと主張した。この点、相手方証券会社は、「G-SIBs(金融安定理事会が認定した国際金融システム上重要な銀行)であり簡単にはつぶせない銀行」と説明した、と述べ、両者の認識に食い違いが見られた。

また、相手方証券会社が申請人に交付した資料には、リスクの説明があり、クレジット・イベントについても、国際スワップデリバティブ協会による定義の和訳の記載等があった。

相手方証券会社は、期日直前に本件商品の発行会社側に確認した金額を前提にすると、申請人は本件商品を約4880万円で売却でき、交付済み利金約140万円と合わせると購入金額以上となると説明した。

仲介委員は、申請人に対し、本件商品を売却し元金割れを防ぐことも一案であることを伝え、期日の中で、申請人は相手方証券会社に、一定条件での売り注文を出した。このため、仲介委員は本手續を終了させた。その数時間後に売買が成立し、本件は最終的に約30万円のプラス取引となった。

以上

【事案 21】 個人年金保険の強制解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成3年、相手方と個人年金保険（15年確定年金定額型）を3件（以下「保険A」「保険B」「保険C」という。）契約した。

平成29年より妻が入院し、入院費用のための資金調達が必要になったため、平成30年7月中旬、相手方へ出向き、契約者貸付金制度（以下「貸付金制度」という。）の説明を受けた。資金の調達方法として、妻名義の預金引き出しのために成年後見制度の申し立てを行う方法、保険A・B・Cの貸付金制度を利用する方法、という二つの選択肢があったが、より迅速で簡便な貸付金制度を利用することとし、100万円の借入れを行った。この時、相手方は、貸付金制度の貸付上限額、金利、申し込みの具体的方法について説明したものの、年金開始日において貸付金残高があった場合の重要事項の説明を行わなかった。また、7月下旬に郵送で受け取った貸付条項にも目を通したが、年金開始時に貸付金残高があった場合に関する記述はなかった。

同年9月に再び100万円を借入れ、以降の借入れはインターネットを通じて行っていた。

令和2年6月、相手方からの通知で、年金開始日において貸付金残高があるため、保険Aについては年金額が減額されること、保険B・Cについては強制解約されることを知り、相手方に減額および解約の理由について質問するとともに年金支払開始日の繰り下げ（延期）を要請したところ、繰り下げは不可能、留意事項の説明は口頭で行った、と回答があった。

同年8月、保険Aについて年金受取予定額が減額された上で年金の支払いが開始され、保険B・Cについて借入金と相殺後の金額が一時支払金として支払われた。

保険A・B・C合計の受取予定額から減額された約605万円について支払ってほしい。

＜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。

平成30年7月の貸付手續に際しては、営業用の端末を用いて、年金開始時に貸金が残っている場合の留意事項について、端末画面に表示される文言を申請人に確認してもらいながら口頭で説明し、申請人は了承の上、契約者貸付請求書に署名している。また、インターネットを通じた貸付手續においても留意事項を表示しており、申請人は当該表示を確認の上手續を進めていたものと考えている。

当社から申請人に交付した貸付条項には、貸付金残高があった場合の留意事項を記載していないが、貸付条項に特段の定めがない事項については普通保険約款および特約・特則条項の規定を適用すると定めており、年金開始時に貸金が残っている場合の取り扱いは普通保険約款に記載している。この普通保険約款に基づき、保険Aについて新たな基本年金額を定め、保険B・Cについて契約が消滅し、積立金残額を解約返戻金として支払ったものである。

保険契約は一般に附合契約であり、たとえその契約時に申込者が当該約款の内容を熟知していなかったとしても、その約款の内容による意思があったものと推定され、申請人においても、平成3年7月の契約時、「貴社の定款・普通保険約款および特約条項を承知の上、被保険者の同意を得てこの保険契約を申し込みます」と記載のある生命保険契約申込書に署名押印をしており、こ

これは申請人が定款・約款に記載する内容が契約内容であると確認したことの証跡であると考えられる。従って、申請人の申し出に応じることはできない。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は申請人および相手方から事情聴取を行った。

申請人は、貸付金制度を利用するに当たって、貸付金がある場合には年金開始日の変更（延期）を認めていないことについて説明されていない、また、年金開始日を変更できないのであれば貸付金制度を利用しなかった、と述べた。また、普通保険約款には年金開始日の変更の規定があるにもかかわらず、相手方は年金開始日の延期を認めない理由を説明していない、とも述べた。

相手方は、重要事項として説明する内容は貸付条項に記載されている内容で、そこに記載がない場合は普通保険約款および特約条項によると記載しており、普通保険約款には年金開始日の変更についての規定がある、と述べた。

そこで仲介委員は、相手方に対し第2回期日までに、相手方の主張を裏付ける約款の該当部分、また別に年金開始日の変更についての規定があれば資料として提出するよう要請し、相手方はこれを了承した。

期日後、相手方から契約者は年金開始日の前日に年金開始日を変更することができる旨の約款の条項が含まれる資料が提出されたが、貸付金がある場合には年金開始日を変更できないことを明記した約款および規定はない、とのことであった。

第2回期日において、相手方は、貸付金がある場合に年金開始日を変更できないことに関する明示の規定はないが、仮に年金開始日を変更した場合、延期した期間にも貸付金の利息がつき契約者にとってメリットがないため、年金開始日の変更は取り扱っていない、と説明した。仲介委員は、利息が付される点については契約者に不利益だが、一方で返済を遅らせることができる点は契約者に利益ではないかと指摘した。また、貸付金がある場合に年金開始日を変更できないとの取り扱いをしていることを契約者は知るべきがなく、さらに、貸付金がある場合に年金開始日を変更できないことを明記した約款や社内規定がないのに変更できない結果、保険契約が解除されたり保険金額が減少したりするのは契約者からは理解しにくい上、貸付金申込時に申請人に説明がなかったのは不親切だったのではないかと、との見解を示した。その上で、本件の解決について提案や再考の余地があるか、相手方に確認をしたが、相手方は、申請人の申し出に応じることができないとの回答は変わらない、と述べた。

以上のことから、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、手続を終了させた。

以上

【事案 22】リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

昭和 60 年 10 月、相手方会員制リゾート会社が運営する会員システムに入会した。入会時に、相手方不動産会社 A から本件リゾート施設の土地建物の持ち分を購入し、170 万円を支払った（100 万円は現金払い、70 万円は 10 年間 120 回の分割払い）。同日、相手方会員制リゾート会社とリゾート施設の相互利用契約を締結し、入会金 30 万円、保証金 50 万円を支払った。

平成 7 年 11 月、相手方会員制リゾート会社より、発行日から 15 年据え置きと記載された保証金証書が送付された。保証金は退会時に全額返金されると認識していた。また、土地建物購入代金の完済に伴い、相手方不動産会社 A から仮登記抹消手続の委任状が届いたが、返信せず仮登記抹消手続はしなかった。

令和元年 7 月、退会を決意し問い合わせたところ、相手方会員制リゾート会社から、会員権（土地建物区分所有権と保証金を含む利用権）について、申請人自身が売却先を探すか、または相手方会員制リゾート会社のグループ会社である相手方不動産会社 B が買い取る（移転登記費用などの事務手数料を申請人が負担。）、の 2 案の提示があった。申請人は、移転登記費用は負担するが、会員権の買い取り額を保証金金額 50 万円としてほしい、次回から年会費の支払いはしないと回答した。これに対し相手方会員制リゾート会社から、会員権買い取り額については、保証金 50 万円と移転登記費用を相殺した金額を 5 年後から分割で返金すると提案されたが断った。

同月末、相手方会員制リゾート会社から次年度分年会費の請求と利用券の送付があった。このため、退会の意向と年会費を支払わない旨を再度連絡した。相手方会員制リゾート会社より、①会員権を少額で買い取る、②移転登記手数料を保証金 50 万円から充当し、残額は 5 年据え置き後分割払いとする提案があったが、②につき一括払いを希望した。

令和 2 年 8 月、相手方会員制リゾート会社より、年会費の請求（令和元年 11 月から 2 年分）と利用券の送付があった。このため、再度、相手方会員制リゾート会社とやりとりしたが平行線である。11 月、同額の年会費の再請求があった。

退会に応じ、会員権の買い取りおよび保証金の返還をしてほしい。

＜相手方会員制リゾート会社の主張の要旨＞

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る。

申請人とは令和元年 10 月末日付で施設相互利用契約が終了しており、未納年会費等はない。

現在、利用契約満了による会員の多額の保証金返還債務は、平成 30 年および令和元年の台風被害による想定外の復旧費用、コロナ禍による売り上げの大幅な減少などの事情から、一括返済できる経営環境にない。

保証金 50 万円から登記手数料を相殺し、残額を返済期間 2 年間の 3 回分割で支払う。

＜相手方不動産会社 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る。

平成 21 年 3 月に解散し清算中である。相手方不動産会社 B に事業を引き継いでおり、解決は同社に一任する。

＜相手方不動産会社 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。

申請人の請求を認める。

本件物件を無償、登記費用申請人負担で譲り受けし、当社で移転登記手續を行う。申請人の住所が移転しているため、登記上の住所変更は申請人で行ってほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。事実関係について争いはなく、解約に伴う清算金額やその支払方法に関して双方が合意できなかったために、これまで解約に至っていなかったことを確認した。

約定においては、施設相互利用契約の解約時に、相手方会員制リゾート会社が保証金 50 万円を返金することとなっているところ、申請人は、相手方らの経済状況等に鑑み、登記費用を控除した返金額で互譲する一方、返金の実行性を担保するため、一括返金を希望すると主張した。また登記が終了するまで固定資産税を負担することや登記費用額についても、争わないと述べた。

相手方らは、近時の業績の悪化に加え、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりホテル等の営業も困難となっており資金繰りが一層悪化していること、および多数の解約希望者に対応していることから、一括返済は困難であると主張した。

このため、仲介委員が支払方法や返済期間等の条件について両当事者に調整を図った結果、相手方会員制リゾート会社が保証金額から登記費用を控除した金額を次年 4 月末までに 3 回分割で返金し、施設の共有持ち分権については申請人が相手方不動産会社 B に無償で譲渡する内容で、和解が成立した。

以上

【事案 23】コンサルタント契約の解約に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年8月、相手方からSNSを通じて、将来やりたいことはあるかと連絡があり、フリーランスで働きたいと考えていると答えたところ、会って話したいと言われ、応じた。

8月下旬に会い、世間話をしていたが、途中から相手方の運営するオンラインサロンの話になった。オンラインサロンに入ると自分の成長のために自由に学べると説明を受け、費用を聞いたところ、面接に合格した人にしか話せないと言われた。8月末にコンサルティングを受け、英語や動画編集も学べると聞き、面接を受けることにした。

9月上旬、相手方の事務所で面接を受け、その場で合格と言われた。その後、オンラインサロンの内容について説明を受け、本来800万円ほどかかるところ132万円で行える、しかし1カ月以内に入金や契約書がそろっていないと不合格になる、と言われた。面接終了後、メールで契約書が届き、契約書で分からないところがあると相手方に伝えたが、一般的なことしか書かれていないので大丈夫と言われ、信用して契約書と同意書にサインし、返送した。この際、融資の手続きができそうだとされたため、銀行から借入れをしようと思っていたが、実際には消費者金融3社から借入れをして支払った。支払いの際、同意書の中に一切返金しないという記載があることは認識していたが、サービスを受ける前であれば返金されると思っていた。

数日後からオンラインサロンのSNSグループに入ったり、専用のホームページが見られるようになったりしたが、経営の知識やスキルを学ぶためのコンテンツはなく、動画編集などのスキルは段階をクリアし、かつ選ばれた人にしか教えられない、と説明された。マーケティングとコンサルティングに必要なスキルを学びたいと願ったが、コンサルティングはポジティブになればできる、マーケティングは読書をするように、というだけで、入会して1カ月たたないうちにおかしいと思い、消費生活センターに相談した。

経緯を書いた書面を送り、SNSから返金を求める連絡をしたが、契約書にある通り、一切返金しないとの回答があった。

既に支払った132万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。

代表者の交代があり、申請人の契約に関わった人物がいないため、事実確認ができない。

ホームページと契約書に、一切の返金は不可と記載している。商材の性質上、一度見てから返金をするのは難しい。

直接話をし、希望があればコンサルティングを行えるようにしたい。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

相手方に和解の仲介申請通知を送付したところ、手續に協力する意思がある、との回答書が提出されたものの、回答書および答弁書に記載されていた固定電話の番号は何度かけてもつながらず、相手方と連絡が取れない状況が続いた。その後、申請人への確認で相手方代表者（当時）の

携帯電話番号が分かったため、事務局より電話をかけたところ、相手方代表者（当時）が期日に対応する、とのことであった。

期日の前日、事務局より相手方に電話をかけたところ、対応者は、相手方代表者の交代があり、期日に対応予定だった自分が権限を喪失したため、期日には対応できない、新しい代表者の連絡先は分からない、と述べた。他の担当者が期日に出席するなど会社として対応できないか尋ねたが、自分は既に会社の人間ではないので対応できない、と繰り返し述べた。

期日において、相手方の出席が得られなかったことから、仲介委員は申請人のみから聴取を行った。

申請人は、132万円の中に海外研修の費用も含まれ、海外研修はオンラインサロンに入会すると1カ月後くらいにあると相手方から聞いており、新型コロナウイルス感染症が少し落ち着いた時期だったため、今のうちに参加したいと思ったが、実際には海外研修はなかった、と述べた。消費者金融から借りて支払いをすることは、相手方に消費者金融に連れて行かれて初めて気付いたが、相手方からはすぐに起業して返済すればよいと言われ、早期の起業を可能にするノウハウを相手方が持っていると思った、早く学びたいという気持ちが強かった、と契約当時の状況を説明した。

仲介委員は申請人に対して、相手方と連絡を取ることが難しい状況を説明し、本手続を継続することを希望するか、訴訟等別の方法を探るか検討するよう伝え、申請人はこれを了承した。

後日申請人より、申請の取り下げがなされたため、本手続は終了した。

以上

【事案 24】パーティー等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＞

令和元年11月、結婚式の2次会会場を検索サイトで探し、希望に合う会場を見つけたので問い合わせた。相手方から連絡があり、会場を下見した上で、令和2年4月末に開催する結婚式の2次会の予約申し込みをした。最低保証金78万円のうち、予約金として30万円を相手方に振り込んだ。12月に、相手方の担当者と幹事予定者と一緒に打ち合わせをした。

令和2年3月中旬から4月初めにかけて、新型コロナウイルス感染拡大の影響を勘案し、延期等の対応が可能か、相手方とやりとりをした。その際、8月末までに同じ条件で実施する場合にはキャンセル料を充当できると言われたものの、8月末までに実施するというのも非現実的であると思えたので、開催日を11月下旬に延期する提案をし、了承された。その際、相手方から「延期の場合でも、キャンセル扱いになるため、最低保証金の8割がキャンセル料として発生する。既に支払っていた予約金30万円の他に約30万円の支払いが必要。ただし、キャンセル料として支払われた金額は全額延期日分に充当される。」と言われたため、キャンセル料が全額充当されることを念押しした上で、4月中旬に約30万円を相手方に振り込んだ。

令和2年8月、相手方から「新型コロナウイルス感染症の対応のため、会場のオーナーが会場のリニューアルもしくは業態を変更することとしたので開催が難しい。他の会場を検討してほしい」とメールが届いた。他会場での実施意向はないため解約を求めたところ、キャンセル料を差し引いて、返金は30万円になると言われた。自己都合ではなく、会場が使えないことによるキャンセルのため返金金額に納得できないことを伝えると、当初の4月下旬の2次会は、政府からは自粛要請となっており、主催者の判断で開催可能であったことから、キャンセルして延期という特別扱いになっているため、返金額は変更できないが、他の会場で実施をする場合には既払い金を2次会の実施費用に充当すると言われた。

納得できないので、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。

当社は契約手續を書面で行っており、キャンセル料などについても申込書等で申請人に確認をしてもらっている。当初予定の日時については、申請人の判断でキャンセルと延期の申請がなされている。延期の措置は、新型コロナウイルス感染症による特別対応である。

当初予定日の約2週間前には、当初予定日にて実施可能であり準備も進めていることを申請人に伝えており、延期をしてもキャンセル扱いになることについても説明している。

その上で、申請人の判断でキャンセルがなされていることから、申請人の請求を認めることはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人に対して、申し込みの時期や延期およびキャンセル時のやりとりの時系列について、また、当初予約した会場の代替として相手方から提案された会場利用

の可否についても確認をした。申請人は、当初の会場はいろいろな会場を下見してようやく見つけた会場であり、希望の演出の実施が可能で、収容人数も希望を満たすもので、こだわりがあったので、当該会場であることに意味があったが、相手方から提案のあった別会場は、資料や写真を見たところ雰囲気やイメージが違ったので、代替にはならなかったと述べた。キャンセルは、当初の会場が使えなくなるとの連絡をもらったことが発端なので、自己都合によるものではないと考えているため、支払った金額の全額に近い金額の返金でなければ、納得できないと述べた。

次に仲介委員は、相手方に対して、経緯を確認するとともに、延期した場合に契約がキャンセルとなることの根拠や、当初予約した会場の状況について確認をした。相手方は、最初の延期の際に、契約はキャンセル扱いになり、キャンセル料が発生することを申請人に伝え、同意も書面でもらっていると述べた。また、当初の会場での実施については利用できなくなる可能性があると伝えたにすぎず、キャンセルのやりとりをしている時点では確定はしていなかったと述べた。契約書には延期についての条項はないが、延期は顧客の都合になるため、キャンセル扱いとしていと説明した。

仲介委員より、相手方に対して、延期とキャンセルは法律上異なる概念であり、契約書からは、延期をキャンセルとして取り扱う根拠を見いだすことができないこと、仮に、キャンセルに関する条項を根拠とする場合でも、消費者契約法9条1号により平均的な損害を超える部分については無効になることを説明した。相手方は、申請人より明確にキャンセルの意思表示をしていることや実際に損害が発生していることなどを主張したため、仲介委員は、法的な考え方を繰り返し説明した上で、相手方に再考を求めた。

そうしたところ、相手方より、紛争の早期解決の観点から一部返金についての提案がなされたが、申請人は、申請人が希望する水準での返金でなければ訴訟による解決も現実的な選択肢として検討するとのことであった。両当事者の意向を踏まえると、返金額の水準について当事者の互譲が難しいことから、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。

以上

【事案 25】脱毛エステの返金に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年5月、親と共に相手方エステ店に行き、全身脱毛17回分を契約し、相手方クレジット会社の36回払いで支払うことにした（化粧品代約2万円を含む計約36万円。以下「本件契約」という。なお、申請人は契約当時19歳、給与生活者であった。）相手方エステ店からは光を用いて施術すると説明を受けたが、やけどのリスクがあるという話はなかった。

4回目の施術で両脚全体の毛穴に赤いブツブツができ、かゆみが出たが、3日くらいで治った。しかし、5回目の施術で両腕と両脚に再度赤いブツブツができ症状が続いた。相手方エステ店に症状を見せたところ、「こんな見たことがない。とりあえずかゆみ止めを塗ってかかないように」「施術後の日焼けや入浴が原因かもしれない」と言われ、写真を撮られた。半月ほどしても症状が改善せず、皮膚科を受診したところ、「脱毛器の温度が高く、毛穴がやけどし、ばい菌が入ってとびひ状になっている。全治3カ月ほどかかる」と言われた。相手方エステ店に電話で医師の診断を伝え、解約を申し出た。相手方エステ店に「当店は温度の変更を行っていない。一定の温度で行っている」と言われた。翌日、相手方エステ店から、中途解約の扱いで約11万円を請求する書面が届いた。

消費生活センターに相談し、相手方エステ店と相手方クレジット会社に対し、経緯書や診断書を送付し、本件は施術とやけどの因果関係が明確なので通常解約ではないのではないかと交渉してもらった。相手方エステ店からは解約料の請求を約7万円に減額するが今後の治療費は支払わないと回答があり、それ以上の交渉には応じてもらえなかった。

納得ができない。解約料を支払わずに解約し、治療にかかる費用を完治するまで負担してほしい。

＜相手方エステ店の主張の要旨＞

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が、早期解決のため、中途解約を前提として解約手数料の減額や治療費の一部負担について話し合う用意がある。

申請人に生じた皮膚のかゆみ等の初期症状については、「施術を受けるに当たっての承諾書」にて説明し、申請人および保護者から署名押印を得ており、熱による皮膚の損傷およびリスクについては十分に説明を果たしていると考ええる。なお、同書面には施術後に消費者に求められる自己管理についても記載しているが、本件危害が申請人の施術後の自己管理に起因していないとは必ずしも言い切れない。

また、申請人提出の診断書には「レーザー脱毛」との記載があるが、本件施術はレーザー脱毛ではない。また、診断書にあるように施術中に申請人が2度熱傷を負ったのであれば、それなりの痛みを伴うはずであるが、申請人からはそのような主張はない。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

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。

申請人が主張している解約金、治療費は申請人と相手方エステ店間の問題であり、クレジット会社である当社が負担することはできない。クレジット契約は中途解約を行い、既払い金は申請人に返金し、解約金、治療費については申請人、相手方エステ店間で話し合ってもらいたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人から本件の事情に加え、治療の状況を聴取したところ、やけどの治療は完了しているものの、色素沈着が残っているとのことであった。これを踏まえ、仲介委員は相手方エステ店に対し本件の契約書面は役務提供期間として2種類の期間の記載があり、正しく役務提供期間を読み取ることができない点、また、クレジット払いについて各回の支払金額の記載がない点を指摘し、特定商取引法にのっとりクリーニング・オフが可能な状況である可能性があることを伝えた。加えて、申請人の患部の色素沈着について伝え、申請人の心情も勘案して譲歩するように求めた。これに対し、相手方エステ店は書面不備については争う姿勢を示したものの、早期解決のために、治療費等を負担しない代わりに、これ以上の金額を請求しないと述べた。仲介委員が相手方エステ店の意向を申請人に伝えたところ、申請人もこれに同意した。個別クレジットについては、相手方エステ店が相手方クレジット会社に対しキャンセル処理を行い、申請人から相手方クレジット会社に支払った約4万円を相手方エステ店が授受する条件で当事者が同意し、和解が成立した。

以上

【事案 26】クレジットカードの不正利用に関する紛争（40）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 2 年 10 月、早朝、鉄道に乗車したが気分が悪くなり、発車まで座席に座っていると、手に持っていたかばんを何者かにひったくられ、犯人は下車した。体調不良のために即座に追いかけることができず、電車は発車した。かばんの中には、相手方発行のクレジットカード 2 枚、複数のクレジットカード、銀行のキャッシュカード、運転免許証、健康保険証などが入っていた。

約 30 分後、自宅の最寄り駅で下車し、駅で遺失物届を出し帰宅した。盗難から 2 時間後、他のクレジットカード会社から、誤った暗証番号が入力されているというショートメッセージが届き、WEB 明細を確認すると、3 万円のキャッシングがされていた。他のクレジットカード会社、銀行にも連絡し、すべてのカードの利用を止めた。なお、銀行で不正利用があり、他のクレジットカード会社からは「不正利用の痕跡があるが被害はない」と言われた。相手方発行のクレジットカードでは約 8 万円を 3 回利用されていた。同日、近隣の交番に行き、翌日、警察署で窃盗の被害届を出した。

約 10 日後、相手方に補償申請の連絡をすると、かばんの盗難に遭った駅の発券機で回数券の購入に利用されたことが分かった（以下「本件カード利用」という。）。相手方から、暗証番号取引のため補償できないと回答があった。

相手方発行のクレジットカードの暗証番号は 2 枚とも、本件盗難に遭った他社カードと同一であったが、番号の分かるものはかばんに入れていない。

不正利用分約 25 万円の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。

申請人の請求を認めない。

本件カード利用は、銀行 ATM でカード照会を行ってから駅の券売機において 3 回にわたりショッピング利用を行ったものであり、いずれも暗証番号取引であるが、すべての取引において正しい暗証番号が 1 回目で入力されていることから、事前に本件カードの暗証番号を認識していたと考えられる。

本件カードの暗証番号は申請人が当社に登録した携帯電話番号の下 4 桁と同一の数字であり、このような日常的に使用する番号は他人が推測しやすい暗証番号に該当することから、入力者が暗証番号を認識したことについて、申請人に暗証番号管理に関する善管注意義務違反があったことは明らかである。従って、当社のカード規約に基づき、本件カード利用がカード盗難による損害であったとしても、申請人の負担となる。

よって、申請人の請求の取下げを求める。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は盗難時の状況について、前日深夜まで知人と飲酒したが、その後はカラオケで朝まで過ぎめいていり酩酊状態ではなかったと述べた。犯人について男性だったが顔は見えていない、警察で防犯

カメラの映像確認はしていないとのことだった。また、本件盗難で不正利用された他社のキャッシュカードの中には、前日に店舗で相手方クレジットカードと同一の暗証番号を用いて暗証番号取引を行ったものがあると述べた。

相手方は、携帯電話の番号下4桁は、一般的に他人に容易に推測され得る番号であり、これを暗証番号として設定していること自体が、規約上、暗証番号の管理義務違反になることは明白である、さらに、他人に容易に推測され得る番号を暗証番号としないようサイト等で周知していることから、暗証番号を使用されたことについて、申請人に過失がないと判断することはできないと主張した。

仲介委員は、警察で盗難届が受理されていることや、かばんのひったくりであることから犯罪性が高いこと、本件で盗難にあった他社のカードについて、不正利用を受けた金額のうち、全額や約7割の補償等を行っている事業者もあることなどの状況を伝え、相手方に互譲の余地を確認した。さらに、暗証番号取引の場合、会員の無過失を相手方が認めない限り会員負担と規定されている相手方の規約については、消費者契約法上の問題もあり得る点を指摘した。

相手方は、暗証番号管理における申請人の過失の有無や規約の問題については司法判断によりたい、として当手続での互譲の余地はないと述べた。

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、本手続を終了させた。

以上

【事案 27】クレジットカードの不正利用に関する紛争（41）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年9月、相手方カード会社が発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）の利用代金の引き落とし後の銀行口座残高を確認したところ、残高が大きく減っていた。ウェブ明細を確認したところ、同年7月に相手方販売会社Aで約12万6000円、相手方販売会社Bで約17万4000円の身に覚えのないカード利用があった。

同日中に相手方カード会社に本件カードの利用停止を申し出て、調査を依頼した。また、翌日、警察に被害届を提出した。

10月、相手方カード会社による調査の結果、取引内容として、相手方販売会社Aではタブレット端末が、相手方販売会社Bでは大手カメラメーカーの商品が購入されていることが分かった。また、注文者名などは自身の名前と同一だったが、商品送付先や受取人は他県住所の知らない人物宛てになっていた。

相手方カード会社に対し、改めて返金を求めたが、規約に定める保障期間の61日を過ぎているとして、補償はしないと回答された。

相手方販売会社AおよびBに対し、不正利用時の会員IDや会員登録内容などを尋ねたが、相手方販売会社Aからは、当社では契約内容などは分からず、不正利用かどうかの真偽も不明と回答があった。相手方販売会社Bからは、返答がなかった。

利用代金は引き落とし済みだが、自身が利用した代金ではないので補償してほしい。

なお本件カードは、普段用いる財布とは別の財布に入れ自宅の棚に保管しており、申請人以外の者に貸与したこともなく、主にガソリン購入時にしか利用せず、インターネット通販にも用いたことはない。

＜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。

申請人の請求を認めない。

申請人が不正利用と主張する利用は、令和2年8月中旬にウェブ明細書にて閲覧できる状況となっていた。カード規約では、「会員本人は、利用明細書の内容を確認する」と規定している。また、利用明細書の内容については、20日間という十分な猶予をもって、利用内容等についての申し出期間を設けている。この期間内に申し出がない場合、承認したものとみなす規定となっている。

当社は会員規約において、カード会員は、利用明細が届いてから20日以内に異議・疑義を申し立てることができる規定を設けており、また不正利用については61日の猶予をもって会員の保護を行っている。

本件は、加盟店から正常な売り上げとしてデータが到着し、会員に請求し、会員からの異議や疑義がなく、口座振替を終了したものであり、加盟店には国際ブランドを通して、精算が終了している。

上記により、当社としては返金には応じかねる。

<相手方販売会社 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。

申請人の請求を認めない。

令和 2 年 7 月上旬、当社が出店しているインターネットモールを通じて、申請人から注文が入り、7 月中旬、指定された配送先に商品を出荷した。

当該インターネットモール店では 3D セキュア認証を導入しており、当社は、同モールが提携する決済代行会社と連携し、属性の確認や不正利用防止のためのチェックを実施しており、本件についてもチェックを行った。

さらに、利用から 60 日以内に不正利用の申し出があった場合は、チャージバック対象となり、当社と決済代行会社が負担し、通常購入者に被害が及ぶことなく対応しているが、本件は 60 日を過ぎた申し出であるため、当社は負担しない。

<相手方販売会社 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。

申請人の請求を認めない。

令和 2 年 7 月上旬、当社が出店しているインターネットモールを通じて、申請人から注文が入り、7 月中旬、指定された配送先に商品を出荷したまでである。当社にはカード情報等は残っておらず、決済に関しては、当該インターネットモールが提携する決済代行会社に問い合わせしてほしい。

注文者の名前と振り仮名が全く一致していなかったり、当該インターネットモールにおける不正受注検知システムに検知されたりする注文であれば、出荷前に注文者に電話で確認することもあがるが、本件はそのような注文に該当しなかったため、商品を出荷した。

申請人と相手方カード会社間で解決してほしい。

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、申請人、相手方カード会社および相手方販売会社 A から事情を聴取した。

申請人は、令和 2 年 8 月中旬、利用明細が確定した旨のメールは受け取っていないと述べた。

相手方カード会社は、規約により、利用日から 61 日間は会員の保護を行っているが、それを過ぎた案件は対応しないとしているものの、申請人が不正利用に気付いた後、警察への届け出を直ちに行っていること等から、譲歩することも可能であると述べた。

仲介委員は相手方販売会社 A に対し、インターネットモールにおける本件取引の受注出荷明細を提出するよう求めた。また、相手方カード会社に対して、①申請人に対し、支払明細が確定した旨を知らせるメールの詳細、②売上票の詳細、③決済時にどのような情報が入力されていたか、④本人認証方法の確認、⑤3D セキュア認証利用の有無の確認、⑥決済代行会社における不正探知システムでアラートがあったことの認識の有無の確認を求めた。

さらに、申請人に対しては、相手方から提供された資料を踏まえて警察に出向き、再度の調査依頼をするよう案内した。

期日後、相手方販売会社 A より、受注出荷明細が提出された。また、相手方カード会社より、上記確認事項について回答があった。①については、申請人に対しウェブ上で利用明細の更新が

なされた旨のメールを送ったことを示す資料が提出され、③から⑤については、本件は他のクレジットカード会社によるアクワイアリングであったため、不明とのことであった。

第2回期日において、申請人は、利用明細が確定した旨を知らせるメールは届いていなかったと述べた。また、警察の捜査については、情報が得られなかったと述べ、早期解決のため一定程度の金額を負担することが可能と述べた。

相手方カード会社は、本件カード利用については不正利用である可能性があると述べた上で、早期解決のため、一定額を返金することが可能と述べた。

仲介委員は両当事者の意向を確認し、調整した結果、相手方カード会社が申請人に20万円を支払うことで和解が成立した。なお、申請人は相手方販売会社AおよびBについて、申請を取り下げた。

以上

【事案 28】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（9）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年9月に自宅のトイレが詰まり、数日間自分では自分でできる方法で解消を試してみたが、解消しなかったため、管理会社とメーカーに連絡したものの連絡が取れなかった。このため、インターネットで調べ、「24時間対応」「790円～」「出張見積もり無料」と書いてあったサイトに電話をし、「トイレの詰まりが5日ほど解消しないので、修理を依頼したい」と伝えると、自分たちは仲介をしているだけなので、作業会社から折り返し電話をさせる、作業会社と直接、日程調整をしてほしいと言われた。

作業会社である相手方から電話があり、調整し、22時半に来てもらうことになった。

相手方が一通り状況を確認した後に、「強力なポンプを使えば9割は直る。料金は8000円」と言われたので、了承した。しかし、ポンプでの作業では詰まりは解消せず、相手方から、便器の後ろを開ける方法（1万円）を提案され、了承した。相手方は後ろの水道を外して中を見て、「家具と一体化しているので解体に時間がかかる。便器の中にワイヤを通して調べる方法もある」と言い、料金を聞くと、これまでの作業で既に3万円かかっており、ワイヤで詰まりの位置を確認し解消作業をすると全体で15万円ほどになる、詰まりの位置が深いと他の事業者だと50万円かかるとのことだった。

いったんは了承したものの、金額が高いので考え直し、作業開始前に相手方にやめることを伝えると、「直ったらトータルで10万円にする」と言われ、いろいろなことで困惑し承諾した。24時ごろにトイレの詰まりは解消し、料金11万4000円をクレジットカード一括払いで支払い、この時に初めて工事請負契約書もらった。

後日、やはり金額が高いと思い、管理会社に確認したところ、「トイレ内から直せる程度の詰まりであれば、深夜の作業であることを勘案しても2万円程度ではないか」と言われた。

今回の修理費の妥当な金額は支払うので、残りの金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。

申請人の主張の大部分に誤りがある。

強力なポンプを使って直るのは7、8割と伝えている。

前もって金額を提示して作業をしないと、顧客が払えるか分からず、作業を始めることはできない。今回も、合計で10万円（税別）は最低かかることを説明し、承諾を得て作業に入っている。

事業者によって金額が異なるのは当然であり、本件では作業に1～2時間を要し深夜までかかってきちんと直している。それにもかかわらず、後から金額が高いと言われても、返金には応じられない。返金に応じるとしても1割までである。

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対し、相手方に依頼するまでの経緯などについて確認をした。申請人は、ホームページに「790円～」と書かれているのを見て電話をしたが、電話でのや

りとりでは、料金についての話はなく、ホームページを見ていたので特に質問もせず、見に来てもらう時間の調整のみをしたと説明をした。

仲介委員は相手方に対し、ホームページの記載内容について確認をした。相手方は、当社はホームページに広告を出している事業者から派遣された事業者の下請けであるが、ホームページに記載されている金額については認識しており、その記載通り、基本料金は790円しか請求していないと説明をした。

仲介委員は相手方に対して、申請人宅に訪問する前の電話のやりとりに鑑みれば、本件の工事請負契約は特定商取引法の訪問販売に該当すると思われ、クーリング・オフ期間内に申請人が行ったクーリング・オフの効力が認められることや、ホームページに記載されている金額と実際の料金にはかなりの開きがあり、景品表示法に照らして問題であると思われることなどを指摘した。

これに対して相手方は、実際に夜間に緊急に駆けつけて作業をし、トイレの詰まりも解消しているため、クーリング・オフには応じられないと主張した。

このため、仲介委員は、両当事者に対して、争いとなっている金額からして本手続で解決を図ることが望ましく、法律に従った解決を意識しつつも、実際に夜間に緊急に作業をして、詰まりが改善していることも考慮して金額について互譲を促した。

そうしたところ、支払った金額の約4割を相手方が申請人に一括で返金することで、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 29】 ペットの売買契約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年4月、相手方の店舗で本件犬を見つけた。右目だけがオレンジ色に光り続けていたのが気になったが、その時は気のせいだと思った。

翌日相手方に出向き、本件犬を購入した。生体価格は約10万円だったが、別途、購入後1か月以内に死亡した場合に購入金額と同額以内の犬を保障する生命保障料金等を付与したため、実際の請求額は約20万円だった。代金は、クレジットカード一括払いで支払った。2週間ほど自宅で飼育していたが、常に右目だけがオレンジ色に光っており、白目は真っ赤に充血し、目の大きさも左右が若干違うことが気になった。相手方に電話したところ、本件犬は健康体で何も問題がないが、先天性の疾患がある場合は保障するので診断書を持ってくるように言われた。

9月、動物病院に紹介された大学病院を受診したところ、右目の網膜剥離とそれによる続発性緑内障と診断され、獣医師から「右目は既に失明している。視力の回復は困難であり、義眼を入れる手術が必要になる可能性がある。先天性かの判断は両目に同じ検査をすれば分かるが、見えている左目に支障があるため、勧められない」と言われ、検査はしないことにした。同日、相手方にこれまでの経緯を説明した。

後日、相手方より、「契約上購入後3か月以内であれば保障したが、既に3か月を経過しているので5万円のみ返金する。ペット保険に加入していないので治療費は出せない」と言われた。購入時に店員から獣医師は目を診ていないと言っていたが、相手方は、獣医師は目も診ており、目も見えていたという。相手方に対し、売買契約書および生命保障契約書を購入時に受け取っていないし、記名もしていないと伝えた。契約書をファクスで送ってもらったが、初めて見るもので自分の筆跡ではなかった。相手方に問い合わせると、相手方が勝手に署名したものだだったと謝罪されたものの、検討の結果は変わらないと言われた。

本件犬は終生飼育し、今までの検査代と治療費、今後かかる費用は求めないので、購入代金約20万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。

売買契約書に、ペットは生き物であることから現状で販売し、当契約で定める以外は、自己の都合で契約を取り消すことはできないと約定している。

また、先天性疾患保障を定めているが、本件については後天性の疾患であるため、予測は当社および申請人の双方ともに困難である。

さらに、治療費は飼い主（所有者）が負担することは動物愛護法7条にも明記されているように、所有者の責務として、動物がその命を終えるまで適切に飼養することが定められている。

従って、契約時における費用、所有権移動後の費用について、当社が負担することは一切ないというのが基本姿勢である。しかし、申請人が愛情を持って終生飼養するとのことであるから、情実を鑑みて、契約時における費用の一部（生体価格、生命保障代。ワクチンやマイクロチップ登録等の実費部分を除く）である約12万円を負担することを考えている。

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、契約書に無断で自分の名前が署名されたことに不満があると述べた。その上で、相手方が提示した和解案については、約 12 万円に、今までの検査代と治療代等の合計約 3 万 6000 円を負担してもらえるのであれば、和解に応じる意思があると述べた。

相手方は、申請人が本件犬を購入する際に対応した店員は既に退職しているため、事実確認をすることはできないが、店員が契約書に申請人の名前を署名したことや契約書や重要事項説明書を交付していなかったことは事実であると考えているため、その点は問題があったと述べた。しかし、それをもって全額返金するという理由にはならないと考えていると主張した。

一方で、健康な動物を提供できるように、獣医師が定期的な健康診断や遺伝子検査を行っているが、本件犬のように健康体とは言えない動物を提供することになってしまったことから、早期解決のため、一部返金に応じると回答した。

聴取を踏まえ仲介委員は、契約書、生命保障契約書および重要事項説明書を申請人に交付していなかったことは問題であり、また、本件犬の右目に障害があることを十分に説明しないまま引き渡したことは、健康な犬を提供したとは言えないため、契約を履行したとはいえないのではないかと指摘した。その上で、申請人が希望する和解案を伝えたところ、相手方が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 30】コンサルタント契約の解約に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月中旬、SNSを通じて相手方から「もうけ話に興味ありませんか？」とメッセージがあり、興味があったので会って話を聞くことにした。

2日後に待ち合わせ場所に出向くと、消費者の見たいブログを書くともうかる、早い人は6カ月くらいで稼げる、といった説明をされた。4日後に相手方の別の人物からも、20万円くらいは稼げるようになる、稼げるようにサポートする、と説明を受けたが、もうかる仕組みは理解できなかった。説明後に突然契約の話になり、驚いた。3カ月間セミナーに行き放題でサポートがある初心者向けのコースを勧められ、隙間時間に自分のペースででき、読みやすいブログを一つ書くともうけることができる、などと説明された。契約金額が約50万円と聞き、高いと感じて、親に相談したい、と言うと、家族には結果が出たら言うことを勧める、と言われた。それでも高額なので持ち帰りたいと伝えたが、月々1万円くらいでローンが組める、必ず支払った分は取り返せる、などと即決を迫られ、契約することにし、契約書にサインした。支払いは、相手方に付き添われて消費者金融の無人契約機で50万円を借りて支払った。

令和2年4月から5月にかけて、セミナーに数回参加したが、稼いでいる人の生き立ちの話ばかりで内容がなく、ブログも書いてアドバイスを受けたが、契約前に説明されたようなサポートはなく、もうけることはできないと思った。

7月初め、母親に契約書が見つかり、消費生活センターに相談した。10月下旬、相手方に全額返金を求める通知書を送付したところ、サービスの提供はほとんど終了しており全額返金はできない、一部返金なら検討する、との回答があったため、再度返金を求めたところ、相手方の提案は5万円の返金にとどまった。

契約をなかったことにして、支払った約50万円を返してほしい。

＜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。

申請人に対しては、「もうけ話に興味はありますか？」ではなく「ブログを使って収入を得ることに興味はありますか？」とダイレクトメッセージを送付している。また「20万円くらいは稼げるようになる」とは言っていない。

契約をしてからサポート期間の3カ月間を過ぎてもサポートをしており、全額返金は厳しい。部分返金による和解を希望する。

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、申請人と相手方からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、提供を受けた役務も意味のあるものとは考えられないので、基本的に全額に近い金額を返金してほしい、と述べた。

相手方は、申請人に対しては3カ月のサポート期間を過ぎてもサポートを行っており、その場合基本的には返金をしていないが、経緯を踏まえ検討し、10万円を返金する、と述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件契約は特定商取引法の訪問販売に当たり、契約書面に記載す

べき内容に不備があるとも考えられ、クーリング・オフ期間が起算していないとの評価もあり得る、と指摘した。その上で、相手方が提供する予定の役務をどれくらい申請人が受けていたか、といったことも踏まえ、返金額について再検討するよう促したところ、相手方がこれを了承した。

後日、相手方より再検討の結果、契約金額の5割(約25万円)を返金する、との連絡があった。

第2回期日において、仲介委員が申請人に相手方の提示した金額を伝えたところ、申請人は、7割の返金を求めたい、と述べた。

仲介委員は、相手方に対し申請人の希望を伝え、改めて検討を要請したところ、相手方は7割返金するとし、申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

以上

【事案 31】脱毛エステの返金に関する紛争（11）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月、インターネットで「圧倒的な脱毛効果」「最終的には毛が生えてこなくなる」「予約が取りやすく、通いやすい」「2週間から1カ月に1回は予約が取れる」との広告を見て、2月下旬、相手方エステ店に出向き、脱毛と美肌施術がセットになった6回コース（約41万円。頭金は現金払い、残額は相手方信販会社の個別クレジットで24回払い。）を契約した。契約時、施術を6回消化した後も、10カ月の契約期間中は無料で施術を受けられるとの話だった。「18～20回程度で全身脱毛ができる」と説明され、チェック欄が18個ある予約表をもらったので、その程度の回数は施術を受けられると思っていた。契約時の精算方法について記載された書面について口頭で説明を受けたが、あまり理解できないまま署名をした。

また、4月に2回目の施術を受けた際、相手方エステ店から別契約となる眉間、小鼻、首筋の脱毛を勧められ、現金払いにて契約した。

3月から9月までに5回の施術を受けたが、毎回、混んでいるとの理由で1～2カ月先にしか予約が取れなかった。加えて、脱毛の効果が全く感じられなかったこと、美肌施術は3回に1回しか受けられないと知ったこと、毎回商品の購入を勧められたこと等から不信感を抱くようになった。

10月、消費生活センターに相談した。相手方エステ店に中途解約を申し出ると、契約した6回のうち5回の施術を受けたとして未払い金を請求された。20回程度施術を受けられると思って契約したのでその前提で計算してほしいと交渉した結果、相手方エステ店は「今後に繰り越す」として短縮した施術時間計70分の支払を免除する形で解約金額を提示したが、納得がいかない。

受けられる施術を20回だったものとして、既払い金約17万円から施術回数を20回とした場合の施術単価に基づく消化金額約8万円および契約手数料2万円を差し引いた約7万円を返金してほしい。

＜相手方エステ店の主張の要旨＞

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。ただし、申請人が請求する約7万円を返金し、和解することを検討している。

美肌施術については、施術を受けられる頻度によって料金が異なることを契約時に申請人に説明しており、申請人が3回に1回施術を受けるコースを選択した。また、脱毛の効果には個人差があり、利用者全員に同じ効果が出ることは保証していない。申請人が予約を取れなかったのは、申請人が多忙だったからであり、相手方エステ店は毎回空いている日時を提案していた。

＜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。

申請人の請求を認めない。

解約金や役務内容については申請人と相手方エステ店間の問題であり、クレジット会社である当社が負担することはできない。クレジット契約は中途解約を行い、解約金については申請人と

相手方エステ店間で話し合ってもらいたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情を聴取した。その上で、相手方エステ店に対し、本件の契約書面には美肌施術の回数等が記載されておらず、法定書面として不備が認められる可能性を指摘した。これに対し、相手方エステ店は契約書面については見直しを行うと述べ、申請人が請求する金額全額の返金を認めた。このため仲介委員が相手方信販会社とのクレジット契約の解約方法等の調整を行い、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 32】 貸衣装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9月、令和5年に実施される娘の成人式の振り袖を借りるため、娘と一緒に相手方の店舗に出向いた。早い時期に契約を締結することで、成人式当日の着付け時間の優遇を受けられるため、この時期に契約しようと思った。振り袖一式のレンタルと写真の前撮り、着付けサービス等を含む料金16万5000円をクレジットカード一括払いで支払った。

令和3年1月、年末年始の家族の集まりで、義母が娘の振り袖一式をあつらえてくれることになったので、相手方に電話でキャンセルすると申し出た。その時初めて、キャンセルは契約日から1カ月以内と決めてあり、それ以降のキャンセルは認めず、返金はできないと言われた。契約書は一切なく、「仕切り書」という見積書のような書面のみで、キャンセル規定などはなかった。

消費生活センターに相談しあっせんしてもらったが、約款や契約書等の書面はない、キャンセルには応じられないという回答があり、次第に交渉できなくなった。解約を認め、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。

申請人は店舗で契約しているため、クーリング・オフは該当しない。

申請人の娘の気持ちを配慮し、契約から1カ月間のキャンセル可能期間を定めているが、あくまで特例として対応できる期間である。このことは、書面にはしていないが口頭で説明している。今回の契約は、既に3カ月以上が経過しており、特例として定めた期間を大幅に過ぎている。今回の申し出を認めると、他の契約者もキャンセルできることになってしまうため、申し出を受けることはできない。請求を取り下げしてほしい。

2. 手續の経過と結果（不調）

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。

相手方は、契約が成立した時点で、不備等がないかを確認することも含め、振り袖をメンテナンスに出すため費用が発生している、また、人気の高い振り袖から契約されていくため、キャンセルが出てしまうとその振り袖の借り手がいなくなり、機会損失が発生する、従って、その損失を補うために返金等を行っていない、返金した前例もない、と述べた。また、キャンセル理由が、申請人側の一方的な事情によるものであり、現段階では譲歩の余地はないと回答した。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方に対し、本件では、契約から成人式当日まで2年半近くの期間があり、申請人が実際に解約の意思を伝えてから成人式当日までも2年近くの期間があるため、消費者契約法が定める平均的損害等の法的問題があること、経済産業省和装振興協議会の「和装業界の商慣行に関する指針～和装の持続的発展のために～」では、消費者との取引においては、消費者本位の商品・サービスを提供することを定めており、また、「成人式用の振り袖等の販売・レンタルについて」では、契約時に料金全額の支払いを求めること、および早期のキャンセルに対して法外なキャンセル料を求めることは、消費者本位に反すると指摘しているという業界団体

の考えを示しつつ、一部返金の和解案を提示するよう求めた。これに対して相手方は持ち帰って検討すると述べた。

後日、相手方から、社内で検討したが一部の返金であっても応じることはできないという回答があった。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 33】 痩身治療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2年10月、スマートフォンで相手方の広告を見て、運動も食事制限もなくダイエットできると記載があり、無料オンライン診断を予約した。

予約時間に相手方からテレビ電話で通信があり、脂肪分解の仕組みや薬の効き方などについて、カウンセラーからパネル資料を使って説明があった。その際、「私は4年間1日1食の生活をしているが効果があるか」と質問すると「効果がある。即効性もある」との回答だった。医師に替わり、病歴などを伝えると「このダイエットをして問題ない」と言われた。医師にも同じ質問をしたところ、「効果がある」とのことだった。医師からは糖尿病治療薬を使うとの説明はなかった。

再度カウンセラーに替わり、薬の副作用の説明があった。また9キロ減量したい場合は4カ月コースがよいと説明され、同コース（約50万円）を契約した。クレジットカードで30万円を決済し、残金約20万円を相手方口座に振り込んだ。

数日後、同意書、確認事項等の書類とともに、薬剤入りの注射器2本が送付された。ビタミンやサプリメント等も同梱^{どうこん}されていた。確認書を見て初めて、薬剤入りの注射器が1本5万円と知るとともに、脳の満腹中枢をつかさどる受容体を刺激して食欲を抑制し満腹感を促す、糖尿病に有効な薬であると知った。また、同意書にクーリング・オフの対象外と記載されていた。

10月末から薬剤の使用を開始し、相手方と効果などについてチャットでやりとりした。体重に変化がないと伝えると薬剤の使用量の増加を助言され、食事のカロリー制限もするよう言われたため、食事制限不要と考えて契約したことを伝えると基礎代謝を上げるよう指導された。

使用から1カ月後、体重は減らず、薬の追加購入の必要があると言われ、痩せにくい体質となっているため1日3食とること、運動療法を併用することを助言された。

即効性があると説明されたが減量の効果はなく、都度それを伝えてきたが、体質のせいと言われ、契約前から1.5キロ体重が増加する結果となった。このため、解約、返金を求める。なお、消費生活センターに相談したが解決しなかった。

<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。

早期解決のため、半額を返金する。

申請人の主張は当院の認識している事実と異なる。勧誘時については、個人差があるが1日目から効果を感じると伝えたが、体重が即日落ちるという趣旨ではない。また医師の診断の前に、副作用の説明やコースの案内をしている。クーリング・オフについては口頭で説明し、同意書の記載も申請人が読んだ上で同意している。薬剤の代金についても契約前に、アプリで確認いただき、同意書にも記載がある。運動については、ストレッチやウォーキング併用でより効果的になると伝えた。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、4年前に約10キロ減量し、それを維持するため1日1食としていたが、リバウンドしたため減量を考えたと述べた。1日1食の事情について相手方のカウンセラー、医師両方に告げたが、効果がある、と言われたので契約を決めたと述べた。

仲介委員は、相手方に、本件薬剤の作用機序に照らすと、身長が約170センチで体重が約60キロ、4年間も1日1食でカロリー過多でなく食欲旺盛でもない申請人において、9キロもの減量効果が期待できたか疑問のあること、効果が出るまでに時間がかかるといいながら、血糖値のモニタリングもせずに3日おきに投与量の増加をカウンセリングで指示しているなど、適切な指示であったか疑問のあることを指摘した。

また、相手方のサイトにおいて、モニタリング対象者については「全員目標達成」と大きく表示される一方、「個人差がある」等の表示が小さいことから消費者が誤解しやすいことや、「糖尿病の方でなくても全く問題ありません」との表記について問題点を指摘した。

相手方は、事前説明については、カウンセリングを40分程度行い、医師からも薬剤の説明等を行っており、申請人において理解の上、契約に至ったとし、サイト表示については弁護士に確認しており問題はないとの見解であると主張した。

また、仲介委員は、申請人は本件契約を締結する意思で無料カウンセリングを受けたわけではないことから「電話をかけることを請求した者」には当たらず、特定商取引法上の電話勧誘販売の適用除外には当たらないと考えられるため、相手方の同意書にある「クーリング・オフができない」との記載は不適切ではないかと指摘した。この点、相手方は、弁護士等に確認しており、本件契約が電話勧誘販売に該当しないとの見解であると主張した。

契約前に、同意書の確認を行ったか否か、糖尿病治療薬の投与であることの説明を受けたか否かの点については、双方の主張に相違があった。

仲介委員は、相手方に対し、申請人は投与から約1カ月で解約を申し出ており、チャットのカウンセリングサービスは約1カ月受けていることから、契約金額の1/4は申請人負担とし、残りを返金することを提案した。相手方は、投与後のカウンセリングサービス等を含めて薬剤一つ（2本入り）5万円であり、6本を送付済み（うち申請人は3本を投与済み）であることから、30万円の費用がかかっている、早期解決のため互譲できるのは25万円までであると主張した。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