

報道発表資料

令和 6 年 3 月 27 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 5 年度第 4 回）

- ・ 直近 6 年度分（平成 30 年度～令和 5 年度）の申請は 926 件（令和 6 年 1 月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）865 件のうち約 7 割の 595 件で和解成立。
- ・ 商品・役務別にみると、最も多いのは教養・娯楽サービス（110 件、約 12%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「表示・広告」となっている。

1. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁										
	申請	手続終了						結果の概要 公表		義務 履行 の 勧告	
		和解 成立	和解 不成立		当事者 より 取下	却下	事業者 名含む 公表				
			手続 非応諾	応諾後 不調							
平成 30 年度 (2018 年度)	177	178	112	53	14	39	12	1	140	10	0
令和元年度 (2019 年度)	204	192	120	65	15	50	5	2	178	19	1
令和 2 年度 (2020 年度)	166	182	120	51	18	33	10	1	176	23	0
令和 3 年度 (2021 年度)	136	141	89	37	13	24	10	5	118	14	0
令和 4 年度 (2022 年度)	142	136	94	33	13	20	6	3	120	6	1
令和 5 年度 (2023 年度)	101※	103	60	31	9	22	9	3	81	9	3
合計	926	932	595	270	82	188	52	15	813	81	5

令和 6 年 1 月末現在 ※うち 1 件は仲裁。

2. 申請事案の分野別状況等

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1.教養・娯楽サービス	110
2.他の役務	105
3.金融・保険サービス	97
4.保健・福祉サービス	86
5.運輸・通信サービス	84
6.商品一般	54
7.保健衛生品	50
8.教養娯楽品	48
9.食料品	47
10.修理・補修	44
11.工事・建築・加工	42
12.教育サービス	27
13.車両・乗り物	25
14.土地・建物・設備	23
15.内職・副業・ねずみ講	22
16.住居品	16
17.レンタル・リース・賃借	12
18.クリーニング	10
19.被服品	9
20.役務一般	8
21.管理・保管	4
22.光熱水品	2
23.他の商品	1
合 計	926

(1)教室・講座	87
(2)他の教養・娯楽	13
(3)旅行代理業	3
(4)観覧・鑑賞	2
(4)各種会員権	2
(6)宿泊施設	1
(6)娯楽等情報配信サービス	1
(6)ソフトウェアライセンス	1

(1)役務その他	71
(2)冠婚葬祭	29
(3)外食・食事宅配	4
(4)家事サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	800
2.販売方法	423
3.表示・広告	152
4.品質・機能・役務品質	151
5.接客対応	72
6.安全・衛生	37
7.価格・料金	26
8.法規・基準	25
9.施設・設備	1
9.包装・容器	1
	926

(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)	899
2. 第2号類型(重大性)	17
(1) 生命・身体	(15)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	1
	926

(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	184
2. 消費生活センターの相談を経たもの	742
合 計	926

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	917
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 ^(注)	9
合 計	926

(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

(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

(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

(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6年3月27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	ロードサービスの料金に関する紛争(2)	×	ジャパンロードアシスタンス
事案2	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(37)	×	中原設備緊急水道サービス
事案3	出張家事代行サービスの料金に関する紛争	○	YKプロジェクト こと 池ノ上薫
事案4	固定電話回線契約の解約に関する紛争	×	
事案5	データ復旧サービスの解約に関する紛争(4)	○	
事案6	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(38)	○	
事案7	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(39)	○	
事案8	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(19)	○	
事案9	連鎖販売取引の解約に関する紛争(23)	○	
事案10	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(44)	○	
事案11	引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(8)	×	
事案12	クリーニング事故に関する紛争(19)	○	
事案13	スマートフォンの料金請求等に関する紛争	×	
事案14	インフルエンサー養成講座の解約に関する紛争	○	
事案15	ビジネス講座の解約に関する紛争(6)	○	
事案16	互助会の解約に関する紛争(7)	×	
事案17	通信販売の定期購入に関する紛争(68)	○	
事案18	家庭教師の解約に関する紛争(4)	○	
事案19	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(14)	×	
事案20	柔道整復師による腰痛治療の施術に関する紛争	○	

【事案 1】ロードサービスの料金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年6月中旬、17時ごろに出先の駐車場で車のエンジンがかからなくなった。スマートフォンで検索し見つけたウェブサイト、「最速駆けつけ10分」「ウェブ基本料金73%オフ2480円～」と書かれていたため電話をすると、オペレーターに、担当の者から電話をかけると言われた。相手方^(注)の担当者（以下「担当者」という。）から電話があり、到着まで90分ほどかかる、1キロメートルにつき200円の出張費がかかる、と説明を受けたが、95キロメートル離れた場所から向かうとは告げられなかった。

その後、到着まで時間がかかり過ぎることなどから思い直し、キャンセルをしようと担当者に電話をかけたが通話中でつながらず、キャンセルできなかった。実際に担当者が到着したのは約2時間後だった。

駐車場の場所は山頂付近で電波が入りにくく、到着した担当者から、見積もりが出せない、クレジットカードが使えない、と告げられた。次に担当者は車のボンネットを開け、応急処置であるジャンピング作業は無駄なのですぐにレッカー移動（30～50万円）しないといけない、と言ってきた。レッカー移動を断ると、キャンセル料2万円の支払いを求められた。ジャンピング作業をすればキャンセル料はかからない、とのことだったため、ジャンピング作業を依頼した。見積もりや請求額の提示がないまま作業は進み、車のエンジンがかかったため担当者とともにコンビニエンスストアに移動した。コンビニエンスストアは電波の届く場所だったが、担当者からは現金での支払いしかできない、と言われ、その際に初めて請求額を知った。あまりに高額と思ったが払う他なく、作業代として7万円と高速道路代5000円の合計7万5000円を現金で支払った。

翌日、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付した。その後も消費生活センターを通じて相手方と交渉したが、解決できなかった。なお、別の自動車修理店に尋ねたところ、一般的には2万円程度の作業だと言われた。

契約をなかったことにして、全額返金してほしい。一部の返金であれば、実施した作業の適正金額以上は返してほしい。

（注）ジャパンロードアシスタンス（法人番号不明）

所在地：東京都中野区鷺宮 代表：犬飼 慎太郎

（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、所在地および代表は申請人が受領した書面による）

＜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）

相手方に対し申請通知書等を郵送し、送達を確認したが、相手方から回答書、答弁書の提出はなかった。事務局より相手方に電話をかけたが、コール音のみでつながらないため、申請人が見たというウェブサイトに記載されていた番号に電話をかけた。対応したオペレーターに相手方と

連絡が取りたい旨を伝えたところ、担当者より事務局へ折り返し連絡があった。担当者に、申請通知書等を送付していること、回答書、答弁書を提出してほしいことを伝えると、一週間程度で提出するとの話があった。しかし、その後も回答書、答弁書は提出されず、担当者に複数回電話をかけてもつながらなかったことから、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。

そこで、仲介委員は、国民生活センター法 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。

仲介委員は、本手続において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 2】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（37）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年7月、自宅洗面台の下がぬれていたため、インターネット検索し、「水漏れ・つまり解決のプロ集団」「ご相談・点検・見積もり・作業前キャンセル無料」「クリーニング・オフ対応」などと表示されていた相手方^(注)ウェブサイトを見つけた。取りあえず見積もりを依頼しようと思っ
て相手方に電話したところ、担当者が来訪することになった。

その後、来訪した担当者に水漏れを見てもらい、見積もりを依頼したところ、排水トラップではなく、排水管が原因であると説明された。「今直さないと排水管が詰まって洗面所のリフォームをすることになる。金額は120～130万円かかる」「今なら圧力ローポンプとトラップ解体で、2万円プラス基本料980円で終わる」と言われ、2万980円の契約を結んだ。10分後、「圧力ローポンプだけではだめで、高圧洗浄作業をした方がよい」と言われ、「5メートル7万円の合計10万円で直る」と言われ、高額なので断ったが、「火災保険で全額下りるから」と言われたため依頼した。さらに10分後、「詰まっているのが5メートルより先で、排管内機械作業をやらないと、洗面所全体のリフォームをすることになる」と言われ、保険が使えるからと40万円を提示されたが、交渉して20万円ならお願いすると伝え、担当者に承諾してもらった。作業10分後、排水の詰まりの原因として、布のようなものとビニールテープを見せられた。その後、現金20万円を支払った。

夕刻、洗面台を見たところ、排水トラップから水漏れしていたため、相手方に電話したが、担当者に連絡するように言われた。担当者に電話すると、すぐに対応できないので、7日後に連絡するように案内された。不審に思い、相手方と担当者に電話で「クリーニング・オフします」と伝えた。

翌日、相手方にクリーニング・オフを通知し、後日、消費生活センターに相談したが、相手方と担当者に連絡が取れず、解決しなかった。

契約をなかったこととして支払った20万円を返金してほしい。

^(注) 中原設備緊急水道サービス

所在地：東京都渋谷区道玄坂

(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。なお、同書面には代表者名の記載はなかった)

＜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通知書等を配達証明付き郵便により送付したところ、「あて所に尋ねあたりません」として返送された。

そこで、事務局から相手方に複数回電話をしたが、呼び出し音が鳴るのみで、相手方と連絡を取ることができなかった。また、相手方と関連があると思われる電話番号にも電話したが、相手

方とは関係ない事業者である旨の回答があり、その電話番号とも連絡を取ることができなくなつた。その後も、相手方の所在地は判明せず、相手方との連絡も取れない状況が続いたため、仲介委員は本手続を不調にて終了することとした。

【事案3】出張家事代行サービスの料金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年9月下旬ごろ、家具配置転換、換気扇の清掃と虫への対応、天井の蛍光灯の交換、カーペットの交換を依頼するため、インターネット検索で知ったプラットフォーム会社に電話で見積もりを依頼した。電話では、「業者を手配する。日時を決めるために業者から連絡を入れる。見積もりは部屋の状況次第だが、納得できなければ断っても大丈夫」と言われたので、業者の手配を依頼した。

10月上旬の午後5時ごろ、相手方^注から電話があり、今から自宅に何うと突然言われた。もう時間が遅いので来訪を断り、別の日にしてほしいと伝えしたが、「予定がいっぱいで今日しか行けない」と言われ、見積もりだけだと思い来訪を承諾した。

午後10時ごろ、相手方の男性2人が来訪し、見積もりも出さないまま作業を始めた。家具の配置転換は問題なく終わった。蛍光灯の交換に取り掛かる前に、「作業後、プラットフォーム会社から契約金額を尋ねられたら、1万円と申告するように」言われたことから、作業代は1万円くらいのつもりでいた。相手方は、蛍光灯を買いに出掛け交換したが、カーペットの交換作業は、古いカーペットをはがして玄関先へ置くだけのものだった。また、換気扇についての作業は、カバーを外して虫の死骸をごみ袋に入れてベランダから捨てた後、ファンを取り外さずにウェットティッシュでほこりを拭き取る程度のものであった。

作業が終わった後、料金として8万円を請求された。あまりにも高額で動転し、また、一人暮らしであったため、深夜に自宅に男性2人がいるという状況も怖く、早く帰ってほしい一心で現金で8万円を支払った。その際、見積書や契約書、領収書はもらえなかった。

後日、相手方とプラットフォーム会社に連絡し苦情を伝えたところ、相手方から電話があり、「見積書と契約書の交付は、翌日でいいと申請人に言われた。料金については、作業前にプランが三つあることを申請人に説明した」と言われた。相手方の対応に納得できなかったため、消費生活センターに相談し、契約解除と全額返金を求める書面を送付した。

相手方からは、契約前には見えていない見積書と題する書面が消費生活センターに届き、その書面には料金の内訳が記載されていた。その後、消費生活センターがあっせんしたところ、1万円を返金すると回答があった。しかし、作業が不十分であり、夜間の作業を依頼したわけではないのに深夜出張費を請求されたことについて納得できない。問題なく完了した作業（家具移動・片付けと蛍光灯の交換（蛍光灯代金を含む））に関する代金を差し引いた約6万7000円を返金してほしい。

(注) YKプロジェクト こと 池ノ上 薫

所在地：東京都新宿区余丁町

(相手方の登記および法人番号が確認できないため、相手方が提出した回答書および答弁書の記載、期日において確認した内容による)

＜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。

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、当事者から事情を聴取した。

相手方は、他の現場仕事を終えた時に申請人宅の近くにいたため申請人に電話をした、家具の配置転換と換気扇の掃除を依頼された、三つのプランを説明した上で、事前に作業料金を伝えたと主張した。その上で、申請人から「お願いします」と言われたため作業に出向いたもので、申請人の主張と事実には食い違いがあると述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、本件は特定商取引法が定める訪問販売に該当すること、申請人は契約から4日後に通知書面を发出していることからクーリング・オフが有効に成立していること、そして、相手方から契約書面等の法定書面が交付されていないことから、同法上の問題があり、クーリング・オフにより全額返金となる可能性があるとして指摘した。

また、相手方のウェブサイトには料金表等の具体的な価格が表示されていないことから、申請人は事前に価格を知ることができず、本件紛争に発展してしまったと考えられると述べた。その上で、和解案を検討するよう求めた。

これに対して相手方は、実際に作業を行って人件費も発生していることから、申請人の請求には応じられないとしつつも、契約書を交付せず、具体的な料金を明示しなかったことには落ち度があったかもしれないとし、契約金額の半額である4万円の返金を提案した。一方で、法律については知らなかったので知り合いに相談したい、特定商取引法に反することが事実であればクーリング・オフを認め全額返金すると述べた。

仲介委員が申請人に相手方の和解案を伝えたと、持ち帰って検討したいと回答したため、当事者双方に次回期日までに検討するよう伝えた。

第2回期日において、申請人からは、換気扇はきれいになっておらず、その清掃費用を支払うことには納得できず、4万円以上の返金を求めたいとの回答があった。一方、相手方からは、特定商取引法について確認したが、申請人が作業に納得してから代金の支払いを受けたという認識であり、契約書を渡していないことの不備を認めて4万円の返金を提案しており、これ以上の増額は難しいと述べた。

相手方の回答を申請人に伝えたと、やむを得ず4万円の返金を受け入れるとしたため、当事者間で和解が成立した。

ところが、支払期日を過ぎても相手方から和解金の支払いがなされなかった。そのため、紛争解決委員会は、国民生活センター法37条の規定に基づき義務履行の勧告をすることとして、その旨の「義務履行勧告書」を相手方に宛てて送付し、これが到達したものとされた*。

* 国民生活センター紛争解決委員会業務規程14条3項

【事案 4】固定電話回線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＞

令和3年11月初旬、相手方電話会社に、個人使用の固定電話サービスと電話番号表示サービスを申し込んだ。

11月中旬、回線工事を実施し、固定電話機を電話回線につないだが、呼び出し音が鳴らず、通話ができなかった。相手方電話会社の担当者に電話で確認したが、故障対応の窓口に工事状況を確認するようにとの回答だけだった。固定電話機は故障していなかったため、その旨メールで問い合わせた。翌日、相手方電話会社から、工事は完了し、問題はないとメールで回答があった。故障対応の窓口に原因を確認してほしいと連絡したところ、当該窓口では契約内容は確認できるが、不具合の原因は確認できないとの回答だった。その後も何度も連絡を取ったが、解決しなかったため、相手方電話会社のウェブフォームより固定電話サービスの解約を申し出て、相手方電話会社から解約受付メールを受信した。

令和4年1月、これまでのトラブルや料金請求、解約の件で、相手方電話会社と相手方料金請求会社に書簡を送った。しかし、その後も相手方料金請求会社から請求が続いたため、請求された約1万円を支払った。

相手方料金請求会社に支払った約1万円の返金、トラブル解決に要した費用としての約14万円の支払い、電話加入権の買い取りを求める。

＜相手方電話会社の主張の要旨＞

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。

令和3年11月に、申請人より電話で加入電話・住宅用の新設の申し込みがあり、固定電話の再利用の対応を行った。名義確認書類を受領した後、電話番号等を定めるため、当社の担当者より複数回申請人に連絡した。

申請人から電話が通じないとの申告があったが、電話の開通工事は当社設備内での工事となり、開通後に電話が利用できない場合は、故障対応の窓口に連絡するようにメールで回答した。電話連絡もしたが、当社の担当者が申請人と話すことはできなかった。

その後、同月に、申請人から当社のホームページの申し込みフォームより解約の申し込みがあり、こちらも電話による確認が必要だったことから連絡したが、話をすることができず、同月末ごろにメールでも連絡した。

12月に入り、再度連絡したが、「この電話からはおつなぎできません」のガイダンスとなってしまい、取消予告日までに連絡がない場合は、当社申し込みフォームからの解約申し込みを取り消す旨のメールを送った。その後、取消予告日までに申請人から連絡がなかったため、解約申し込みを取り消した。

以上より、当社の対応上の瑕疵が認められないため、返金等の支払いに応じることはできない。

また、電話加入権については買い取ることはできない。

<相手方料金請求会社の主張の要旨>

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。

申請人の求める事項に対しては、相手方電話会社から回答する。

当社は、相手方電話会社から譲渡された債権を申請人に請求しているにすぎない。

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、両当事者からこれまでの経緯と事情を聴取した。

申請人は、相手方電話会社のウェブフォームより固定電話サービスの解約を申し出て、相手方電話会社から解約を受け付けた旨のメールを受信したため、問題なく解約できたと認識していた、その後、相手方電話会社から何度も電話が来て仕事にも支障が生じたため電話は着信拒否の設定にしていた、相手方電話会社からメールも届いていたが内容は覚えていない等と説明した。

相手方電話会社は、同月内に加入電話・住宅用の新設の申し込みと解約の申し込みがあったため、電話で申請人に解約で問題ないのか意思を確認する必要があったと説明した。

仲介委員は、相手方電話会社に対し、契約約款上の解約に関する規定の提示と、申請人とのやりとりを時系列でまとめた資料の提出を要請した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方電話会社から提出された資料を基に、両当事者から聴取した。

相手方電話会社は、ウェブフォームからの申し込みの場合は、解約の「予約受付完了」メールを送付しており、契約状況によって担当者から別途連絡する旨を記載している、申請人には解約意思の確認のため担当者が連絡する必要があったと説明した。これに対し、仲介委員は、契約約款では、契約者が相手方電話会社に解約の申し出をすればよいこととなっており、申請人が受け取ったメールにも「解約の予約」ではなく、「解約」を受け付けたとの内容が記載されているため、解約が完了したと申請人が誤認することはやむを得ないのではないかと指摘した。

また、仲介委員は、申請人に対しては、トラブル解決に要した費用として約14万円および電話加入権の買い取りを請求することは難しいことを伝えた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方らに対して、契約約款では「解約の予約」を受け付け、担当者からの確認を経て、「解約」に至るとは規定されていない、申請人が相手方電話会社に解約を申し入れた時点で解約が完了していると解釈できると指摘した。そして、和解案として、申請人が相手方料金請求会社に支払った約1万円を返金することを提示し、検討を促した。

後日、相手方電話会社より、対応上の瑕疵が認められないため、返金等の支払いに応じることはできないとの回答があった。

仲介委員は、相手方電話会社の回答を踏まえ、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

【事案5】データ復旧サービス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5年5月、外付けハードディスク（以下「本件ハードディスク」という。）を誤って初期化してしまい、居住地域の事業者からデータ復旧を依頼したところ、おおむねデータが復旧した。本件ハードディスクを再利用しようと思い改めて初期化をした際、妻が作成したデータがないことが分かった。居住地域の事業者からは、データ復旧は難しいと言われた。

6月、インターネットで調べて相手方サービス会社を見つけた。相手方サービス会社のウェブサイトには高い復旧率の記載があった。電話で問い合わせ、2回初期化をしていること、別事業者ではデータが復旧できなかったことを伝えたところ、他社で復旧できなかったものでも多数実績がある、まずは無料で診断をさせてほしいと言われたため、相手方サービス会社に本件ハードディスクを送付した。

2日後、相手方サービス会社より電話で概算金額20～40万円との提示があり、交渉の結果、減額の提案を受けた。どうしても復旧したいデータがあるので復旧可能であれば十分検討する、と伝えた。

翌日、相手方サービス会社より「初期診断の結果復旧見込みありと判断している」との連絡があり、契約することにした。その翌日に相手方サービス会社から送付されたメールに記載のURLから発注処理をした。発注処理後に送られてきたメールに、重度障害でありデータが全く復旧できない可能性もある、復旧可否にかかわらず請求させていただくプラン、との記載があったため、相手方サービス会社に電話で本当に大丈夫か確認をした。相手方サービス会社からは、非常に復旧の可能性は高い、と言われ安心し、また、ウェブサイトには高い復旧率の記載があることから信用した。その後、相手方カード会社のクレジットカードで作業費約8万6000円を一括払いで決済した。

5日後、相手方サービス会社から、復旧を希望していたファイルが全く復旧できない、と電話で連絡を受けた。何度も復旧の可能性を確認し、復旧の可能性があるとのことだったので契約したにもかかわらず、全く復旧できなかったため、返金を求めたが、一切返金はないと言われた。

相手方カード会社には引き落としを止めてもらっている。契約をなかったことにして、今後請求される金額は払いたくない。

＜相手方サービス会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

和解の意思はあるが、協議の上決定したい。

申請人が主張する「概算金額の提示があった」との点について、概算金額ではなく見積もりを提示している。その後申請人と話をし、値下げした。

申請人から支払われた費用は固定作業費用のため、通常は返金対応をしていない。本件については申請人の心情を考慮し、話し合いの上で対応したい。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社カードが支払いに利用されたこと以外の経緯は分かりかねる。申請人と相手方サービス会社との間での早期解決を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において仲介委員は、申請人および相手方サービス会社から契約の経緯や実際の作業内容等について聴取を行った。

申請人は、発注前のメールや電話でのやりとりで今回のケースが重度障害に当たるとの説明はなかったと思う、また、発注処理の際の画面は時間がたつとアクセスができなくなり、発注処理時に保存もしていなかったため、どのような内容の記載があったかはっきりしないが、発注処理後のメールに重度障害との記載があり驚いた、と述べた。

相手方サービス会社は、初期診断は機器の外見や作動状況等から、過去の膨大な実績データを基に復旧見込みについて判断を行うものであり、本件ハードディスクについては過去の実績から復旧見込みがあると判断した、と説明した。また、本件ハードディスクのデータが復旧できなかった原因は複数の要素があるが、部品の劣化によりデータへのアクセスが困難であったことや初期化を複数回行っていることが挙げられる、同種のケースは過去にも復旧の実績があったが、本件ハードディスクについては結果的に復旧できなかった、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方サービス会社に対し、発注前のメールでは復旧見込みありとしながらも、発注処理後に送信されたメールには重度障害のため復旧できない可能性もあるとの記載があり、本件ハードディスクが重度障害であることが発注前に申請人に伝わっていたのか疑問がある、と指摘した。

相手方サービス会社は、発注前の電話でのやりとりにおいて、データがそのままきれいに出ないことがある旨説明をした記録が残っているが、仲介委員を通じて申請人の見解を聞き、申請人に対して復旧できない可能性が伝わり切っていなかったと認識した、と述べた。

仲介委員は、ウェブサイトの高い復旧率が掲載されていることも合わさって申請人は期待をし、契約に至っているが、ウェブサイトをよく見ると過去の復旧率の最高値が記載されており、誤解を招くのではないかと指摘した上で、相手方サービス会社として提示できる解決案があるか尋ねた。相手方サービス会社は、仲介委員の指摘も踏まえ、本件については全額を返金する、と述べ、申請人がこれに合意したため、当事者間で和解が成立した。

なお、申請人は相手方カード会社への申請を取り下げた。

【事案6】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（38）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和5年7月、自宅マンションで、幼児である娘がトイレトペーパーを多く便器に流してしまったことで詰まりが発生し、便器から水が漏れる寸前になってしまった。日曜日のためマンション管理会社に電話がつながらず、インターネットで検索した相手方のウェブサイトを見てトイレの詰まりの解消作業を依頼しようと電話した。ウェブサイトには「コミコミ 5000円～」「明朗会計」との表示があったため、良心的な価格の事業者だと思った。電話でオペレーターに費用の概算を尋ねたところ、簡単な作業なら5000円、便器を取り換えて新品にする場合は最大で20万円と説明され、5000円ぐらいで直ると思って依頼した。

30分後、担当者が2名自宅に来訪し、作業を始めた。薬剤で詰まりがとれないのでトローラーを使用しなければならず、排管の長さによって費用が変わると説明された。作業の後、まだ詰まりが解消されず高圧洗浄が必要で追加料金がかかると説明された。これをやり続ければ詰まりは解消するとのことだったため、依頼した。作業が終わり、21万5000円の請求書を渡された。便器を取り換えていないので20万円の請求は想像していなかった。納得できず、相手方に抗議したが、現金で支払うように繰り返し高圧的に言われ、契約書に署名し、現金での支払いに応じた。

後日、消費生活センターに相談し、クーリング・オフを申し出たが、解決できなかった。

契約がなかったこととして、既に支払った21万5000円を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和5年5月、自宅（戸建て住宅）の1階トイレを友人が利用したところ、突然トイレが詰まり水がひく様子がなかった。携帯電話で修理業者を検索し、一番上に表示されたウェブサイトを見ると、「作業料、材料費すべてコミコミ 5000円～」「安すぎる業者にはご注意ください」などと記載されていた。表示されていた電話番号に電話すると、近くの者を探すとされた。その後、相手方の担当者から電話があり、トイレが詰まっているので見てほしいと伝え、金額を聞いたが、状況を見てみないと分からないと言われた。

担当者が到着後、トイレの様子を見て、手動式のローポンプで詰まりを直そうとしたが解消できなかったため、便器を外して排水管を見ると言った。金額を確認したが、はっきり聞き取れず、3～5万円ぐらいかかるとのことだった。持ってきた機材で作業してみるが、直らなければ専用大型車両を呼んで修理するため30万円以上かかってしまうとのことだった。高額なので支払えないと言うと、持っている機材で直すことになった。しばらくして詰まりは解消された。作業が終了し、契約書兼工事請負書を渡され、約18万円を請求された。高額な理由を聞くと、ひどい状態だったためと説明され、できれば現金で支払ってほしいと言われ、郵便局に行ってお金を下ろし、支払った。

後日、同じようなトイレ詰まりの解消の相場より高額であることが分かり、消費生活センターに相談し、クーリング・オフを申し出た。しかし、消費者から依頼の電話があつて訪問しているので、クーリング・オフはできないと相手方に言われ、解決できなかった。

契約がなかったこととして、支払った約18万円を返金してほしい。

<申請人イおよびロ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。

当社のホームページには、料金表とともに作業内容についても掲載している。詰まり除去作業は、現場の状況次第で必要となる費用が変動し、事前にその費用を提示することが不可能な役務の特徴から、消費者からの訪問依頼の段階で作業内容と必要となる費用の最大料金を認識してもらい、その上で訪問依頼をしてもらうために掲載している。

当社のウェブサイトの所定の箇所をクリックすることで、作業内容と料金について説明しているページが表示される。これを見れば、最大料金が分かるようになっている。また、電話の受付やメールの段階で、当該ページで料金表を確認するように伝え、最大で40~50万円かかるケースもあることを伝えるように担当者に指導している。

また、当社のウェブサイトには、詳細な作業内容と最大料金を認識できるように表示しているため、「安価な価格のみ表示」しておらず、申請人らは「請求した者」（特定商取引法26条6項1号）として訪問販売の適用除外に該当すると考えている。

加えて、作業内容と料金について説明しているページに沿って段階が上がるごとに、消費者に説明し、了承を得て作業を進め、結果として作業が完了して詰まりは解消されている。

訪問販売の適用除外が該当するか否かは、司法の場合しか結論が出ないと推測されるため、歩み寄りによって和解に向けて本手續に協力したいので、申請人イには6万円の返金、申請人ロには5万円の返金で和解を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

同時期に2件の申請があったため、併合して手續を進めることとした。仲介委員は、期日において、当事者からこれまでの経緯や事情を聴取した。相手方の各作業担当者からも詰まりの状況を聴取したところ、申請人ロに関しては特に詰まりがひどい状況であったとの回答があった。

当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、本件契約はいずれも特定商取引法の訪問販売に該当し、申請人らは契約書面を受領した日から8日以内にクーリング・オフの通知書を送付していることから、全額返金するよう求めた。また、訪問販売の適用除外に該当する旨の相手方の主張に対し、訪問販売の方法によってある特定の契約を結ぶ意思が消費者側にあらかじめある場合や、消費者と事業者との間に従前から取引関係があるなどの場合は「請求した者」に当たるが、申請人らはこれらに当たらないため訪問販売の適用除外には該当しないと伝えた。

これに対して相手方は、作業を行う前に作業内容と費用を各申請人に説明して了承を得てから作業を行っている、仮に訪問販売に該当してクーリング・オフが有効だとしても、作業を行って詰まりが解消していることから、全額返金に応じることはできない、緊急時の出張サービスであることから一部作業料金が相場よりも高額であるなどと述べた。

クーリング・オフによる全額返金には応じられないが、紛争の早期解決のため、一部返金に応じるとの相手方の回答を踏まえ、仲介委員が申請人らの意向を確認した上で和解金額の調整したところ、申請人イに対しては相手方が約12万5000円、申請人ロに対しては約8万円をそれぞれ返金するという内容で、当事者が合意したため、各当事者間で和解が成立した。

【事案 7】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（39）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和5年7月、自宅マンションのトイレが詰まり、水の流れが悪くなった。マンションの管理組合が契約している24時間対応の業者に電話したが、すぐに来てもらえないことが分かり、インターネットで検索し、「すぐに解決します。2200円～」と表示された相手方の広告を見つけ、電話した。

相手方の担当者が自宅に来訪し、「普通の詰まりではない。直らないかもしれない。洗面所や台所の排水口からも汚水が上がるかもしれない。他の階にも汚水が流れ出すかもしれない」と言われたので不安になり、トイレ詰まり修理を依頼した。担当者から作業を始める前に「便器を外して高圧洗浄する必要があるので、15～16万円かかる」と言われ、了承した。

作業は10分程度で終わり、水は流れるようになったが、水漏れが発生し、トイレの床がぬれていた。担当者から「便器が古いので水漏れが発生している。取り換えた方がよい」と言われ、依頼した。担当者はトイレ詰まり修理と便器交換の2枚の契約書を作成し、署名を求めた。契約書2枚に署名し、トイレ詰まりの修理代金17万4000円は現金で全額支払い、便器交換の代金28万6000円は内金1万円を支払い、残金は3日後の工事日に支払うこととした。

後日、料金が高すぎるのではないかと考え、便器交換もキャンセルしたいと思い、担当者にキャンセルを申し出たが、怒鳴り声で断られた。

消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付したが、訪問販売に該当しないとの回答で返金してもらえなかった。相手方から、トイレ詰まりの修理代金は1万6000円、便器交換は1万円返金するとの回答もあったが、納得できず、解決できなかった。

トイレ詰まりの修理の契約をなかったこととして支払った約17万4000円を返金してほしい。また、便器交換の契約をなかったこととして支払った内金1万円を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和5年8月、自宅賃貸マンションのトイレが詰まった。管理会社に電話したところ、自身でラバーカップを用い対応するように案内されたが、自身では直すことができなかった。スマートフォンで「トイレ 詰まり」で検索したところ、「最短10分～、コミコミ5000円～」と表示された相手方のウェブサイトを見つけ、電話した。電話では料金の案内はなかったが、ウェブサイトの表示から、高くても2～3万円だろうと思っていた。

その後、相手方の担当者が自宅に来訪し、たいていの詰まりは薬剤とポンプで直るとの説明があり、依頼することにした。しかし、詰まりは直らず、「便器を外して配水管を見ないと分からない」と言われた。便器を外すと、排水管に水がたまっていた。担当者に追加料金がかかると言われたが、具体的な金額は言われなかった。担当者から「トイレを着脱する場合は、所有者の責任になり、必要であれば管理会社に説明する」とも言われ、安心して依頼した。担当者から、高圧洗浄を行ったが改善されず、工事部を呼ぶと言われた。

工事部の担当者が来訪し、作業を行っている中、担当者より、「トイレ詰まり」約7万3000円、「通管作業」約16万7000円の契約書2枚が渡された。高額で驚いたが、インターネットバンキングで相手方に約24万円を振り込んだ。その後、工事部の担当者の作業で詰まりは解消された。

「排水管の詰まりが10メートル近く奥だったので、管理会社に請求できる」と説明された。

後日、管理会社に代金を請求したが、高額だと言われ、支払ってもらえなかった。消費生活センターに相談し、相手方に一部返金を求めたが、解決できなかった。

契約をなかったこととして、支払った約24万円を返金してほしい。

<申請人イおよびロ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。

当社のホームページには、料金表とともに作業内容についても掲載している。詰まり除去作業は、現場の状況次第で必要となる費用が変動し、事前にその費用を提示することが不可能な役務の特徴から、消費者からの訪問依頼の段階で作業内容と必要となる費用の最大料金を認識してもらい、その上で訪問依頼をしてもらうために掲載している。

当社のウェブサイトの所定の箇所をクリックすることで、作業内容と料金について説明しているページが表示される。これを見れば、最大料金が分かるようになっている。また、電話受付やメールの段階で、当該ページで料金表を確認するように伝え、最大で40～50万円かかるケースもあることを伝えるように担当者に指導している。

また、当社のウェブサイトには、詳細な作業内容と最大料金を認識できるように表示しているため、「安価な価格のみ表示」しておらず、申請人らは「請求した者」（特定商取引法26条6項1号）として訪問販売の適用除外に該当すると考えている。

加えて、作業内容と料金について説明しているページに沿って段階が上がるごとに、消費者に説明し、了承を得て作業を進め、結果として作業が完了して詰まりは解消されている。

訪問販売の適用除外が該当するか否かは、司法の場しか結論が出ないと推測されるため、歩み寄りによって和解に向けて本手續に協力したい。

申請人イには「トイレ詰まり除去作業」に関して3万5000円の返金、便器交換に関しては訪問販売に該当するので前金として受領した1万円の返金、合計4万5000円の返金で和解を希望する。

申請人ロには約4万7000円の返金で和解を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

同時期に2件の申請があったため、併合して手續を進めることとした。仲介委員は、期日において、当事者からこれまでの経緯や事情を聴取した。相手方の各作業担当者からも詰まりの状況を聴取した。

相手方は、申請人ロからは一部返金（「通管作業」の費用と同額の約16万7000円の返金）を求める通知書しか届いておらず、クーリング・オフの通知書は届いていないと主張した。この点について、仲介委員が申請人ロに確認したところ、相手方の作業によりトイレの詰まりは解消できたので、総額約24万円のうち約16万7000円が返金されればよいと考えて通知書を送付したとのことであった。

仲介委員は、申請人ロは契約書面を受領した日から8日以内に通知書を発送しているが、約16万7000円の返金しか求めていないため、「通管作業」の契約に関するクーリング・オフは有効だが、「トイレ詰まり」の契約に関してはクーリング・オフが有効であるとは認められないと考えた。

当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、本件契約はいずれも特定商取引法の訪問販売に該当し、申請人らは契約書面を受領した日から8日以内にクーリング・オフの通知書

を送付していることから、申請人イには全額、申請人口には約16万7000円を返金するよう求めた。また、訪問販売の適用除外に該当する旨の相手方の主張に対し、訪問販売の方法によってある特定の契約を結ぶ意思が消費者側にあらかじめある場合や、消費者と事業者との間に従前から取引関係があるなどの場合は「請求した者」に当たるが、申請人らはこれらに当たらないため訪問販売の適用除外には該当しないと伝えた。

これに対して相手方は、作業を行う前に作業内容と費用を各申請人に説明して了承を得てから作業を行っている、仮に訪問販売に該当してクーリング・オフが有効だとしても、作業を行って詰まりが解消していることから、全額返金に応じることはできないと主張し、申請人口に関しては、工事部の作業を外部に依頼しており既に約10万円を外部業者に支払っているため、返金額の大幅な譲歩は難しい、また、緊急時の出張サービスであることから一部作業料金が相場よりも高額であるなどと述べた。

クーリング・オフによる全額返金には応じられないが、紛争の早期解決のため、一部返金に応じるとの相手方の回答を踏まえ、仲介委員が申請人らの意向を確認した上で和解金額の調整したところ、相手方が申請人らに対して約6万円をそれぞれ返金するという内容で、当事者が合意したため、各当事者間で和解が成立した。

【事案 8】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月下旬、定職についていなかった時期に、知人から相手方芸能関連会社の音楽プロジェクトを紹介された。費用がかからないと言われたので、自分に音楽の才能があれば、人を励ます音楽を届けたいと思い、相手方芸能関連会社主催のオーディションに申し込んだ。2月と3月にオーディションを受け、後日合格通知を受け取った。

3月下旬、入所手続のために相手方芸能関連会社の事務所に呼び出され、音楽プロジェクトの費用として77万円がかかると初めて説明された。ライブ出演に向けて、プロデューサーの個人面談、ボイストレーニング、オリジナル楽曲の制作など10段階のプロセスが示され、自分の希望は楽曲に反映されるなどと説明を受けた。その際、無職で収入も貯金もなく、親族も介護が必要な高齢者であることから、77万円もの高額な費用は負担できない、持ち帰って考えたいと伝えたが、担当者から「しっかりサポートします」と言われ、断り切れずに、相手方信販会社のクレジットを利用して契約した。

その後、ボイストレーニング、プロデューサーとの個人面談、オリジナル楽曲の制作サービスを受けたが、提供された楽曲は希望として伝えていたイメージと全く異なっていた。

令和2年6月、仕事が忙しくなったこと、楽曲が希望通りでないこと、ボイストレーニング等がストップしていることなどを理由に相手方芸能関連会社に中途解約を申し出たところ、プロデューサーとの個人面談、ボイストレーニング1回、楽曲完成で、サービスの60%を消化割合として精算すると回答された。

精算方法に納得ができず、いったんプロジェクトを継続することとしたが、結局中途解約をすることとなり、令和5年4月に消費生活センターにも相談したものの、既履行分を60%とする精算方法は変わらず、解決できなかった。

中途解約の上、既履行分を約20%として精算して返金し、クレジットの請求を取り下げた。なお、相手方信販会社からの請求は保留となっている。

＜相手方芸能関連会社の主張の要旨＞

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。

当社では、審査から契約締結に至るまでに費用や企画内容の説明、中途解約やクーリング・オフの内容を含む契約書の読み合わせを丁寧に行っており、誤認を生むようなコミュニケーションは行っていない。

解約残金は、進行度の計算ではなく、プロセスごとに費用が異なるため、未消化部分が多くとも、高単価のプロセスを終えていることにより、自主交渉や消費生活センターとのあっせん時に提示した金額となっている。

また、再三にわたる日程調整の打診にも全く調整いただけないまま今日に至っている。当社の楽曲製作は、納品後修正することを前提にディスカッションの場を設ける形となっており、その議論がなされないまま今日を迎えたことにより、今回このような事態に発展してしまったと考えている。

あまりにも一方的な主張が散見されるため、事実を正していただけるのであれば、歩み寄って解決策を見いだしたい。具体的な請求内容が現時点で不明なため、分かり次第、内容に応じて解決策を提案する。

<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。

紛争の経緯、プロジェクトの進行度については、直接の関与がないため分からない。

申請人と相手方芸能関連会社での話し合いにより円満解決を求める。両者の中途解約合意に基づき、既払い金約 62 万円の処理を行う。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日に先立ち、具体的な請求額を記載した資料の提出を申請人に求めたところ、申請人から、スタジオ使用料とボイストレーニング費用として 9000 円、個人面談と楽曲作成費用として 6 万 6000 円、その他プロジェクトの進行費用として 1 万 5000 円の計 9 万円を既履行分と評価し、支払済みの約 62 万円から当該費用と入所料 25 万円の計 34 万円を差し引いた約 28 万円の返金を求めるとの資料が提出された。

期日において、仲介委員は、中途解約に伴う精算が問題になると伝えた上で、両当事者から事実関係等を聴取した。

相手方は、契約書に記載された 10 項目のプロセスの単価について、プロデューサーとの打ち合わせと楽曲制作、ボイストレーニングは提供済みで計約 30 万円である、いずれも精算済みであり、その他費用は申請人に請求していないと説明した。その上で、申請人の主張はあまりに一方的で、従前の交渉経緯からしても不服ではあるが、早期解決のために、楽曲の著作権が相手方芸能関連会社に帰属することを確認し、今後申請人が利用しないことを条件に申請人の希望を受け入れると述べた。

申請人の意向を確認したところ、相手方芸能関連会社の提示した条件を受け入れる意向が示されたことから、中途解約に伴う精算金を 34 万円とすることで合意に至った。

相手方信販会社を含めて精算方法を調整した結果、三者間のクレジット契約をキャンセル処理した上で、相手方信販会社から申請人に対し返還されるべき既払い金の約 62 万円のうち、相手方信販会社が申請人に約 28 万円を支払う、申請人が相手方芸能会社に支払うべき精算金 34 万円については相手方芸能会社が申請人に代理して相手方信販会社から受領する、相手方芸能会社が申請人に対し提供した楽曲の著作権が相手方芸能会社にあることを確認し申請人は今後楽曲を利用しないと約束する等の内容で、全当事者間で和解が成立した。

【事案9】連鎖販売取引の解約に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年8月、SNSで知り合った人から「何もしなくてもお金が入ってくる」と相手方を紹介され、相手方のオンライン説明会に参加してみないかと誘われた。

9月、相手方の説明会に参加した。参加者は50人以上で、相手方からは「利権を持つ会員の募集は間もなく期限が終了する。CMを流し、一般会員を増やすことで入会金の一部が既会員の配当になる」「5口約50万円の会員登録をすると月々2万5000円の収入になる。2年で60万円になるので、会員登録費を払っても元が取れるし、もっと稼げるビジネスだ」と説明を受けた。また、会員になると複合的なサービスが無料で使え、自分の身に何かあった時には病院等へ連絡を取るなどの見守りサービスなども利用できるとのことだった。独り身で、病気がちで仕事ができず、老後に不安があったため、契約してみようと思ったが、募集の締め切りまで期間があったため、しばらく様子を見ることとし、その後もセミナーや事業説明会などに参加した。

令和4年2月、ホテルのロビーで相手方と会員契約を結び、現金で約50万円を支払った。3月初旬に契約書面などが郵送で届いた。契約書面を見て、誰かを紹介し、契約をしてもらわないと収入にはならないと初めて知った。その後、知人に紹介したが契約には至らなかった。

誰かを紹介しないと2万5000円を受け取ることができないということだったので、令和4年5月、姉名義で1口約10万円の契約を結んだことにして、現金約10万円を支払った。ポイントはもらったが、2万5000円は受け取っていない。

令和4年7月、相手方が開催するパーティーに参加するため、相手方のアプリで2万円分のポイントを購入し、そのポイントでチケットを購入した。その後、コロナ禍の影響でパーティーが縮小され、相手方より不参加の場合は返金するとの連絡が来たため、パーティーに参加せず、返金申請手続きをしたが、チケット代は返金されていない。

令和4年9月、相手方の提供するサービスが利用できなくなった。勧誘時の説明と違うため、相手方に契約の解除を申し出たが、相手方からは違法な勧誘があったことの証拠を出すようになどと言われて応じてもらえなかった。

その後、消費生活センターに相談したがあっせん不調で終了した。

契約がなかったこととして、支払った会員登録費やパーティーチケット代など合計約60万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、幾度も説明会に参加している。申請人は、何もせずにお金が入ると認識したと主張するが、紹介しないと報酬にならないと説明したと認知している。当社は、「何もせずお金が入る」という趣旨の案内はしていない。

現在はサービスを行っており、引き続き、サービスの利用をお願いしたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、事実関係等について当事者から聴取を行った。

申請人は、相手方が一般会員を募集するために流すというCMを見たことはないし、一般会員の募集がどのようになっているのか分からない、複合サービスについては、公式SNSでサービスを提供するというが、使い方もよく分からず、これまでに利用したことはないと述べた。

相手方は、申請人に勧誘を行った勧誘者について、本件契約は金融商品ではないのに、事業説明する際に配当と表現して勧誘を行い、会員が誤解して契約する状況となり、当社としても当該勧誘者から迷惑を受けていると述べた。そして、サービスの提供について、社内の問題で1カ月程度、提供を止めた期間があると説明した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対して、サービスを提供できなかった期間がある場合、債務不履行解除が認められる可能性があるかと指摘するとともに、本件契約について相手方として連鎖販売取引との認識があるか確認した。

相手方は、仲介委員の指摘を受け、法律に従うことは当然であるため債務不履行となるか確認したいと述べ、また本件契約は連鎖販売取引との認識であると回答した。

仲介委員は、連鎖販売取引であれば特定商取引法の規制を受けることになるが、相手方が申請人に交付した契約書面において、中途解約の記載の不備があるのではないかと指摘した。さらに、契約書面に記載不備がある場合、クーリング・オフ期間が起算せず、申請人は現在もクーリング・オフができることになると解されると説明し、契約書面が特定商取引法の要件を満たしているかなどについて、相手方に確認するよう求めた。相手方は次回期日までに検討すると述べた。

第2回期日において、相手方は、申請人にはサービスの利用履歴があり、報酬も受け取っていることから、返金は考えていないと回答した。また、契約書面の記載不備については、問題点を改めて書面で指摘してほしいと述べた。

仲介委員は、契約書面の記載不備については、書面をもって問題点を指摘するので具体的な解決案を真摯に検討するよう求めた。

後日、仲介委員は、法的な問題点を指摘する書面を送付して見解および解決案の提案を求めたが、期限までに相手方から回答はなかった。

そのため、第3回期日において、仲介委員は、書面による指摘事項に対する見解を相手方から聴取した。相手方は、書面不備には当たらず返金には応じられないと回答したものの、特定商取引法の条文に関する解釈に意見の相違があると思われたため、仲介委員は、書面で指摘した内容を改めて丁寧に説明した。相手方は、行き違いがあったとして、持ち帰って検討し1週間以内に回答すると述べた。

その後、相手方より、中途解約の記載について書面不備の問題はないが、本手続による和解には応じる旨の意向が示された。

第4回期日において、仲介委員は、法的な主張に隔たりはあるが、当事者双方に和解の意向があることから、具体的な返金額について検討するよう求めた。その結果、相手方から一部について返金する旨の提案があり、申請人に意向を確認したところ、応じるとの回答であったことから、当事者間で和解が成立した。

【事案 10】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（44）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年2月、相手方の結婚式場のブライダルフェアに参加した。他社と既に当日の午前中に契約したことを伝え、担当者と会場案内やアンケート、試食会などをした。個別相談で偶然にも他社と契約を結んだ同日が空いているとのことだったので見積もりを出してもらうことにした。

正規料金は約370万円のところ、約140万円値引きして約230万円の見積もりが提示された。ブライダルフェアの参加特典で非常にお得であると説明を受けたが、既に他社と契約済みであったため、正直迷っていた。他社との見積書と比較するために「もう少し考えたい」と何度も言ったが、担当者から本日の契約でしか値引きは適用できないと繰り返し説明された。二人でゆっくり話し合うこともできず、「明日の朝まで待ってほしい」などと伝えしたが、特別値引きで本日の契約でしか適用できない、翌日は休業日のため待てないなどと言われた。担当者の前では相談しづらかったため、席を外してもらうようお願いしたが、ゆっくり検討はできなかった。「他社の契約を解約すると申込金10万円とキャンセル料30万円がかかるかな」と話していたところ、担当者が戻り、キャンセル料がかかっても損のない値引きをしている、契約書にキャンセル料の記載があっても1週間以内であれば不要な会場が多いと言われた。

他社をキャンセルすることに悩んだが、クレジットカード決済で申込金10万円を支払い、相手方に結婚式の申し込みをした。会場を出たのは22時を過ぎていた。帰宅中に、二重契約になったので見積書と比較していたところ、相手方との契約では内容が詰められていないことなどから解約したいと思った。23時すぎに相手方へ電話をかけたが、営業時間外の自動音声流れ、応答はなかった。

相手方の翌営業日に電話をして、キャンセルの意向と担当者と話したいことを伝えた。しかし、担当者は不在で、機会損失によるキャンセル料が心配であり、すぐにでも対応してほしいことを伝えたが「担当者から連絡させる」「機会損失による費用は心配ない」とのことであった。

翌日、担当者から折り返しの連絡があり、改めてキャンセルの意向を伝えると、挙式の116日前の解約のため見積額の25%の約53万円がキャンセル料になるとの回答であった。契約締結後から解約を申し出るまでの間、相手方は営業していないため、新規顧客との契約のタイミングはなく機会損失はないのではないか、などと伝えしたが請求を取り下げてもらえなかった。

消費生活センターに相談し、相手方に通知書を送付して契約の取消しを求めた。

既に支払った申込金10万円を超えるキャンセル料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。

「申し込み済みの会場の方が少しでも良いということであれば、見積もりを作って悩ませたくない、当館の方が良いということであれば見積もりを作成する」と伝え、申請人らから依頼されたので見積もりを作成した。

そして、申請人らに対して、後日の返事でも問題ないこと、一部の特典は使用できなくなるが適用できる特典もあるので判断を任せることを伝えている。申請人らは、フェアの終了時間を過

ぎても悩んでいたため、特典の一部は変わるが、悩んでいるのであれば持ち帰って検討するか、キャンセル料がもったいないので申し込み済みの会場で結婚式をした方がいいとまで伝えた。

キャンセル料については、不要の会場が多いとは言っておらず、聞いたことがあるという話をした。また、その際に、当館ではキャンセル料が発生することを説明し、約款説明の動画の中でもアナウンスを行っている。

「本日中の契約でないと値引きできない」とは言っておらず、そこまで悩むのであればキャンセル料もあるので申し込み済みの会場で結婚式をする方が良いのではないかと何度も伝えている。申請人らが帰る際も「良かった、楽しかった」と話していたと認識している。

翌営業日にキャンセルの連絡はあったが、申請人らから機会損失による請求が心配と言った話はなかった。また、当社のスタッフが「機会損失による費用は心配ない」と説明した事実もない。

解約の場合にはキャンセル料が発生することが明記されていること、契約時にその旨を説明していることから、申込金の他約 43 万円のキャンセル料の支払いを求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は、事実関係等について当事者から聴取を行った。

申請人は、先に契約していた式場の見積もりと比較したかったが、担当者から見積書の持ち出しの了解が得られなかったと述べた。また、割引については、後日でも適用できる割引があるという説明は聞いた覚えがないと述べた。キャンセル料については、契約前に、「当日から 1 週間程度であれば不要の会場が多い」と言われたのでプロの助言と思って理解した一方、相手方からは約款通りにキャンセル料を請求するとの説明はなかったと述べた。さらに、契約申込書については、申込内容を記入して、約款説明の動画を見て、約款に関する確認事項にチェックを付け署名をしたが、担当者がずっと同席していたわけではなく、動画を見て書いてくださいと渡された記憶があると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、キャンセル料の説明について、当事者間で認識が大きく異なっていることから、当時の発言について改めて担当者に確認するよう依頼した。また、約款の説明内容を確認するため、申請人が見た動画の提供を求めるとともに、キャンセル料が平均的損害を超えるのか否か、再販率を示す資料を提出できないか検討を求めた。後日、相手方より、約款説明の動画、平均的損害および再販率を示す資料が提出された。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方に対し、動画は約款の理解を促す取り組みであると評価した上で、キャンセル料に関して、結婚式当日に近づくにつれて段階的に金額が上がることはイメージできるが、具体的な金額や割合についての説明はなく、説明が足りないのではないかと指摘した。また、来場してから約 4 時間後の 21 時すぎに動画を見たという状況も考慮すると、翌営業日にキャンセルをしても、約 53 万円のキャンセル料が発生するとまで認識できなかったのではないかと意見を述べた。そして、約款の内容を確認した旨、書面にチェックを付け、署名し契約をしたという申請人の責任は大きいと、キャンセル料の説明に関する事実関係に関しては、当事者間で認識が大きく異なっているところ、申請人は、1 週間程度であればキャンセル料が不要の会場が多いと担当者から聞いたと述べる一方で、後日でも適用できる割引があること、相手方において約款通りにキャンセル料がかかる旨の説明については聞いていないと改めて主張していること、二重契約になるということも双方認識していたという事情なども考慮して、譲歩の余地がないか相手方に確認した。

相手方は、二重契約になることを心配していたため、先に契約していた会場とのキャンセル料相当額を値引きすることで話がまとまったと理解している、キャンセル料の一部を減額する余地はあり、申請人から対案が示されれば、持ち帰り検討すると述べた。

申請人に相手方の提案を伝えたところ、キャンセルした場合に約 53 万円のキャンセル料が発生すると聞いていれば契約しなかった。申込金も含めて 15 万円の支払いによる解決を希望したいとの回答があった。

そこで、仲介委員は、相手方に対しては、申請人の希望額を伝えるとともに本事案における事情を考慮して、さらなる解決案の検討ができないか依頼した。また申請人に対しては、契約書に署名していることのある責任があること、事実上の損失にかかわらず法的に相手方は利益も請求できること、本手続で不調となった場合に裁判となる可能性があることなども含めて、次回期日まで検討するよう求めた。

第 3 回期日において、当事者双方から解決案が示されたが、乖離が大きかった。しかし、当事者が本手続による解決の意向を示したため、仲介委員は、キャンセル料の説明に関する事実関係については当事者間で認識が異なっていることを前提に、相手方に対しては、結婚式場をめぐるキャンセル料は、消費者との間でトラブルになることが少なくないことに加えて、本件では翌営業日のキャンセル申し出で約 53 万円のキャンセル料が発生する形となっており一般的な消費者の感覚と相当程度乖離があることは否定できないこと、国民生活センターの過去の報道発表における業界への要望などを踏まえるならば、具体的に金額や割合を示して説明する余地もあったこと、本件では特に端的に金額について説明があれば容易にトラブルは回避できたこと、また、ブライダルフェア参加特典割引が事実上消費者に判断をせよような仕組みとして機能してしまっていること、逸失利益の請求も判例上は認められているとはいえ、本件では翌営業日にキャンセルを申し出ているにもかかわらず、直ちに申込金を大きく上回る違約金が適用される形になってしまうことなどの事情を指摘しつつ、消費者志向経営という視点や消費者基本法における事業者の責務などの観点から、さらなる譲歩の余地がないか検討を求めた。また、申請人に対しては、改めて、たとえ消費者であっても契約書面に署名することの責任は大きいこと、法的には相手方の請求にも相応の根拠があること、本件では結果として他への販売はなされていないことなどについて理解を求め、さらなる譲歩の検討を促した。

そして、第 4 回期日において、当事者双方から解決案が示され、申請人が相手方に対して、申込金の他に一定額の解決金を支払うとの内容で和解が成立した。

【事案 11】 引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年5月中旬、見積もりサイトを利用して、1~2週間後の他県への引越しの見積もりを取ったところ、複数社から回答があり、最も安い相手方と連絡を取ることにした。

翌日、相手方から、見積もりサイト上のチャットで、希望日には既に他の依頼が入ってしまったが、明後日であれば対応可能との連絡があった。電話で事情を確認したところ、同日午前中に私の引越し元が引越し先となっている別の依頼が入っており、午後に私の依頼を引き受けると、相手方にも都合が良いとのことであった。

希望の時間帯よりは遅かったが、18時までに作業に入れば5時間程で作業が完了し、23時20分ごろの電車で引越し元へ帰れると思い、15~18時の開始、約4万5000円で契約した。相手方には、ライフラインの開通手続きが済んでいないため、当日は引越し元に戻る予定であると伝えた。

引越し当日の13時ごろ、相手方から、到着が18時を過ぎるとの連絡があり、実際には19時に相手方が到着した。作業が終わったのは23時20分ごろで、引越し元に戻ることができず、近くのインターネットカフェで一晩過ごした。

その後、見積もりサイトに、相手方の引越し作業の遅れによる損害の補償を請求したが、当事者間のトラブルには関与しない、相手方に連絡するように伝えるとの回答だけであった。その後も連絡がなかったため、見積もりサイト上のチャットで相手方に連絡したところ、この程度の遅れは業界ではよくあるとのこと、補償には応じてもらえなかった。

相手方による引越しから12日後、申請人が新居に住み始めてから2日後に荷ほどきをしたところ、購入時の箱や緩衝材でしっかりと梱包していた液晶モニターの画面がひび割れていて、全く使用できない状態であることに気付いた。相手方に補償を求め、モニターも直接見てもらったが、自分たちの責任ではないと言われ、応じてもらえなかった。

引越し作業が遅れたことで生じたインターネットカフェの利用代金および夜食と朝食の飲食代計約4000円、液晶モニターの修理代金約3万4000円の計約3万8000円を支払ってほしい。なお、消費生活センターによるあっせんの際に相手方に確認したところ、約款などは使用せずに業務を行っているとのことだった。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

そもそも引越しの依頼を2日前にしてくることが通常では考えられない。当社にも都合があること、前の依頼人が終わらないと伺えないことを事前に説明し、申請人はそれを了承の上依頼をしている。当日も、雨が降っていてトラックが道の泥にはまって動けなくなるアクシデントが発生していたため、遅れることを事前に伝えている。引越しではそのようなアクシデントがつきものだと申請人に伝えたところ、「知らねーよ、お前の都合だろ」との反応だった。引越し作業中に、作業が遅れたことへの謝罪はしている。

また、引越し先から引越し元へ戻ることについて、事前の打ち合わせでは一切聞いていない。

事前に知っていれば延期やキャンセル対応も考えられたところ、当日に言われても申請人の都合だと思わない。

液晶モニターに関しては、標準引越運送約款にもある通り、利用者自身が梱包し、かつ段ボール外傷が全くない荷物は補償対象外になることを保険会社にも確認の上説明しているため、対応は一切しない。外傷等がない証拠写真もある。

以上の通り、引越し当日に作業が遅れたことに関する説明と謝罪をしていること、ライフラインの開通がされておらず早く作業を終わらせてくてもできる状況でなかったこと、液晶モニターについても証拠不十分で対応できないことから、一切対応することはできない。なお、申請人対応時の録音もとっている。

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、手続に応じないとする回答書等が提出されたため、事務局から相手方に連絡して、手続への協力を求めたところ、「これ以上対応しない。期日については、電話が来れば、仕事や運転中でなければ対応する。事前に日程を確保しておくことはしない」との回答がなされた。

そこで、候補日を提示した上で期日への対応を求めるとともに、日程変更の希望があれば期限までに連絡するよう記載した文書を送付したが、相手方からの連絡はなかった。そのため、仲介委員は、当該候補日で期日を実施することとして、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。

期日には両当事者とも出席した。仲介委員は、申請人から提出された液晶モニターおよび段ボールの画像を確認の上、両当事者から聴取を行った。なお、液晶モニターには真ん中のやや右上に大きなひび割れがある一方で、段ボールには一切傷がない状態であった。

申請人は、作業終了時刻については相手方と話していない、液晶モニターは 5 年弱使用していた、破損前の状態の液晶モニターの写真はないなどと述べた。

相手方は、前の依頼人の作業完了後に向かうため作業開始が遅れる可能性があることは事前に伝えている、当日に引越し元へ戻ることは事前に聞いていない、当社に過失があれば保険や補償の対応をするが、利用者自身が梱包して梱包材に外傷がない場合、補償対象外になり、保険会社に資料を全部送った上で相談もしているが、この傷は作業中に起こりえないとの回答をもらっているなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人が訴訟手続に進む可能性もあり、本手続で一定の和解金を支払うことで解決する意思がないかを確認したが、申請人から電話で暴言があったこと等も踏まえると一切の対応はできないとの回答だった。

そのため、仲介委員は、申請人に相手方の回答を伝えた上で、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。

【事案 12】クリーニング事故に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年10月、洋服店でポリエステル100%の長袖シャツを約1万3000円で購入した。

令和5年4月、購入時の状態のまま保管していたシャツを初めて着用し、コンサートに出掛け、コンサート終了後に飲食店で食事をして帰宅した。移動はすべて徒歩で行い、シャツに損傷が生じるような行動はしていない。

翌日、相手方の店舗にシャツを持参し、他の衣類数点と一緒にクリーニングを依頼して、約3000円（うちシャツ分は約500円）を支払った。相手方は、1点ずつ広げて状態やポケットの内部を確認していた。数日後、クリーニングが終了した衣類を引き取った。

引き取りから11日後、シャツを着用しようとしたところ、作業中にシャツに融解が見つかった旨のタグが付いており、前面に融解による損傷を確認した。すぐに相手方の店舗を訪問し、シャツを預けて調査を依頼した。

後日、相手方から、融解部分のアイロン跡が相手方の使用しているアイロンの形状と異なると言われた。再度調査を依頼したが、その結果も、過失はないので賠償はできないとの回答だった。

5月中旬、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、相手方は、シャツには蒸気を使用しており、アイロンは使用していないので融解は100%起こらない、クリーニング作業の最後に必ず検品は行うものの1枚ずつは見えていられない、当社に過失はないとの主張で解決できなかった。

クリーニング代約500円の返金とクリーニング事故賠償基準に基づく損害賠償を求める。

＜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。

基本的に蒸気プレスをしており、仮にアイロンを使ったとしても本件シャツの素材であるポリエステルが融解する温度ではない。また、受付時と作業時にしっかりと検品しているが、見落としが生じてしまうこともある。

クリーニング代約500円は返金する。クリーニング事故とは認めないが、アイロンの跡を付けていないという当社の主張を申請人が認めれば、クリーニング事故賠償基準の半額に当たる約5500円の支払いを和解案として提案する。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、相手方の利用規約、ウェブ会議上で申請人が映したシャツの現物等を確認の上、両当事者から聴取を行った。利用規約には、相手方に過失があった場合には、クリーニング事故賠償基準に基づいて対応する旨が記載されており、シャツには融解によって生じた損傷とアイロンの型が見られた。

申請人は、自宅で利用しているアイロンをウェブ会議上に映した上で、先端の型がシャツの跡と異なる、ポリエステルは200度以上で融解するところ、当該アイロンは180度までしか上がらない、そもそも一度も洗濯やアイロンはしていないなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、もともと損傷があったのであれば受付時に相手方が気付くはずであり、クリーニング時に損傷したと考えるのが自然であると指摘し、工場内で高温の配管に接触した等、クリーニングの工程内のどこかで融解した可能性もないかを確認したところ、相手方は、アイロンを利用していないこと、仮に利用したとしても融解する温度ではないこと、電気を利用する家庭用アイロンの方がはるかに温度が高く、損傷がみられる部分は電気アイロンの一番温度が上がる部分であることから、当社が損傷させたことは 100%なく、もともとあった損傷を受付時に見落とししてしまったものであると述べた。一方で、受付時の確認不足や受け渡し時の説明不足は認め、それを踏まえて、約 5500 円の賠償額を提示しており、これ以上支払う意思はないとのことだった。

また、相手方は当初、和解の前提条件として、アイロン跡は相手方が付けたものでないと申請人が認めることを求めていたが、その点は真偽不明であることから、仲介委員から当該前提条件は付けないよう相手方に求め、了承された。

以上の相手方の聴取の結果を申請人に伝えたところ、納得できない部分はあるものの、やむを得ず相手方の提案を受け入れると回答したことから、クリーニング代金約 500 円と賠償額約 5500 円を合わせた約 6000 円を相手方が申請人に支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】スマートフォンの料金請求等に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年5月から約2年間海外に滞在していた。相手方とスマートフォンの通信契約をしており、利用料金は月額約7000円～約9000円で、クレジットカードで支払いをしていた。

令和4年4月、カード会社から、海外滞在中の令和3年12月～令和4年3月にかけて月額の請求額が約2万円～約8万円となり、銀行口座の残高不足で引き落としができなかったとの連絡を受けた。不正請求だと思い、カード会社には請求を保留してもらうよう依頼した上で相手方に電話をかけ、不正請求であるため確認してほしいと申し出たが、対応されなかった。

その後、何度も相手方に電話をし、①請求額に納得できないため説明がなければ支払わないこと、②相手方とはスマートフォンの他光回線の契約をしているため光回線の料金は支払いたいこと、を伝えた。相手方からは、②については料金の支払いを分けることはできないと言われ、令和4年4月末にやむを得ず引き落としができなかった月の料金を支払った。その後、同年9月～12月に請求書を別住所に送ってもらうよう相手方に依頼したが対応されず、未払いの月が生じ、強制解約となった。また、相手方と契約していた別のスマートフォンについても令和5年3月に利用を停止され、光回線も停止されたことを知った。

令和5年5月に帰国してすぐに相手方に電話をかけ、不正請求について確認してほしいと伝えたところ、確認できないと言われた。消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

通常より明らかに高い請求について、明細を見せて説明してほしい。説明ができなければ返金してほしい。スマートフォンが使えず他社との契約もできない、また、個人情報情報機関への不利な情報の登録により別会社のクレジットカードも解約され、連鎖的な被害が生じている状況を改善できるよう相手方に説明・協力してほしい。他の損害について相談をしたい。

<相手方の主張の要旨>

和解に応じることはできない。

申請人は相手方と、相手方の約款に基づく電気通信役務提供契約を締結し（契約①）、電気通信サービスを利用していたところ、令和4年9月、同年10月、同年12月および令和5年1月の利用料金の支払いをしなかったことから、契約①は令和5年1月に強制解約となった。

また、申請人は契約①とは別に、相手方の約款に基づく電気通信役務提供契約を締結し（契約②）、電気通信サービスを利用していたところ、契約②と契約①ならびに契約②とセット契約となっていた固定通信契約が、契約①の利用料金の未払いを理由に、令和5年7月に強制解約となった。

契約②と固定通信契約は、それぞれ相手方の約款の規定に基づき契約を解除したにすぎず、申請人の主張には理由がない。

次に、契約①においては、日本国内で利用する端末で、海外でも通話やメール、データ通信が利用できるサービスの申し込みがなされている。申込内容確認書には、このサービスに関する注意事項として、海外での利用は国内の割引・定額サービス対象外となり、国内と異なる通信料が適用される旨の記載があり、さらに、スマートフォンは、ソフトウェアやアプリケーションなどの仕様による通信等を自動で行うことからパケット通信が発生し、定額料の下限額を超える可能

性がある、設定をオフにすることによりパケット通信を行わないことが可能である、とも記載している。申請人は契約①の申込時、上述の内容を含んだ各種説明がなされた旨チェックを入れた上で申込内容確認書に署名をしており、契約手続には問題はない。

契約①において国際ローミングを利用した場合、極めて高額な通信料金となる可能性がある。相手方では、一定の地域で国際ローミングの利用がなされ高額なパケット利用料金が発生する場合、申し込み不要で自動的に定額利用できるサービスが適用される仕様となっている。申請人は海外滞在期間中、契約①に基づき利用していたスマートフォンで国際ローミングのデータ通信を利用したことから、定額利用できるサービスが適用され、その定額料が請求されたものである。

申請人の求める利用履歴の開示について、相手方においては、料金明細の根拠となる通信履歴などに関し、料金請求という利用目的達成後、速やかに消去する扱いとなっている。本件においても、利用料金の支払いがなされ、利用目的が達成されたことから、保管期間の経過によって破棄がなされている。これは「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」にも沿った取り扱いであり、問題はない。

以上、相手方は、海外におけるパケット通信の高額化に関し、利用者の利益を守るため十分な対応をしているにすぎず、申請人の主張には理由がない。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日において、仲介委員は両当事者から事情を聴取した。

申請人は、海外での利用が国内の割引・定額サービス対象外となることについては認識しており、約2年間の海外滞在中は本件スマートフォンでパケット通信をするような使い方はしていなかった、また、海外滞在中の本件スマートフォンの利用頻度については毎月同じ程度であったのに、一部の月だけデータ通信の利用が多いのはおかしい、データ通信の明細を見せてほしい、と述べた。

一方、相手方の説明は答弁書と変わらず、申請人が利用していたスマートフォンによる国際ローミングのデータ通信量を適正に測定した上で契約に基づき請求した、データ通信履歴の明細については本件に限らず「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」に則って請求後速やかに消去しており現在は確認できないとのことであった。

仲介委員は聴取を踏まえ、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。

【事案 14】インフルエンサー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 5 年 1 月、相手方販売会社から SNS を通じてメッセージが届いた。SNS で稼ぐ方法を教えるとして、「現役インフルエンサーがあなたをサポートします」と書かれていた。

SNS は自分で楽しむことのみで使用していたが、収入につながるのであればと思い、興味を持って返信したところ、モデル活動、ブランド設立、PR 案件等の提案も可能なので、WEB 会議ツールで説明したいとの連絡があった。説明が聞きたいと返信し、相手方販売会社から WEB 会議ツールの URL が届いて、2 月に説明を受けた。現役インフルエンサーの直接指導で短期間にフォロワーが急増した人がいること、フォロワーが増えると PR 案件が紹介され月 3 万円程度稼げること、PR 案件が増えれば契約金額 77 万円ぐらい稼げるようになることなどを説明され、契約することにした。

契約金額 77 万円は分割で支払うことになり、メッセージアプリで相手方信販会社の審査フォームが届いた。当时无職だったため、審査フォームの職業と収入欄の記入法を尋ねたところ、相手方販売会社から、職業は前職を、年収は 400 万円ぐらいと書けば大丈夫と言われ、指示に従った。相手方信販会社からの確認電話では、職業と年収について、昨年の内容であり現在は無職であると伝えた。

後日、相手方販売会社のオフィスに行き、契約書面と概要書面を受け取った。期間は 1 年間で、担当講師のインフルエンサーの名前が記載されていた。概要書面には「プラン等の詳しい内容は別添のパンフレット等をご覧ください」とあるが、パンフレットは渡されず、説明もなかった。

その後、担当講師のインフルエンサーとは別のインフルエンサーを含むチャットグループが作られ、動画の作成に関する指導が行われた。インフルエンサーからの指導を期待していたが、実際にはマネージャーからの指導しかなかった。担当講師のインフルエンサーは当該チャットグループには参加せず、決まった時間に予約しなければ指導を受けられないという制度だったが、自分が参加できる時間帯には予約枠がなかった。説明された内容と違うため、解約したいと思うようになった。令和 5 年 6 月ごろ、相手方販売会社に解約を申し入れるとともに残債務の免除を求めたが応じてもらえなかった。

消費生活センターにも相談したところ、約 65 万円は入会金のため返金できないが、約 10 万円の授業料の一部として約 7 万円は返金するとの提案はあった。納得できず、解決できなかった。

契約をなかったことにして、既払い金約 8 万円の返還と残債務の請求の取り下げを求める。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

勧誘時に「必ず稼げる」や「必ず案件をお渡しできる」などの誤解を招くような表現は一切行っていない。契約時の収入金額などについては申請人が自身の判断で記入している。

パンフレットの配布は、業務の効率化の観点から廃止しており、内容は説明時に画面共有で見せている。

WEB 会議ツールにてインフルエンサーや担当講師のインフルエンサーと 10 分程度直接面談をす

る機会があったが、申請人は参加しなかった。チャット面談にて質問できる体制もあった。面談を行っていない申請人はまだ基本を学ぶ段階であり、専門的な知識を提供する段階に至っていない。

特別セミナーも開催しており、参加が難しい人のためにアーカイブ配信も行っていった。

当社は申請人に対し十分なサービス提供を行っており、説明担当者や契約担当者の不実告知などもない。

契約時には契約書の読み合わせ、チェックリストの記入を行っている。

一人でも多くのインフルエンサーを出すために尽力している中、多忙を理由に面談や自発的な質問を行わない人の育成は難しい。

契約書に規定した通りの額を返金したい。

<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。

申請人の請求を認めない。

申請人と当社間の電話確認の内容について、職業と年収について、現在は無職であるとの話はなかった。また当社より、年収は480万円で間違いないかとの問いに対し、申請人は間違いないと回答している。

本件は申請人と相手方販売会社間の紛争であり、当社は正確な事実を把握していない。よって双方での解決を求める。なおクレジット契約については、申請人より抗弁の申し出があったため、令和5年7月分の請求以降停止している。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日にて、仲介委員より、申請人、相手方販売会社および相手方信販会社から申請に至る経緯等について聴取した。

相手方販売会社は、パンフレットは交付しておらず、ランディングページ（サービス内容を示したウェブサイト）を設けてはいるが、同ページを見るように案内はしていない、現在、新規の契約は受け付けておらず、既存の顧客の対応のみを行っていると述べた。

仲介委員は相手方販売会社に対し、契約書に契約日の記載がない点、パンフレットの配布を行っていないにもかかわらず、概要書面上、プラン、料金等の詳細は別添のパンフレットを参照するように記載している点は問題があると指摘した。また、本件契約では授業料に対し入会金の割合を高く設定していることから、中途解約時において返金される金額が極めて少なくなっていることを指摘したところ、相手方販売会社は、他社が提供している同種の講座では、中途解約を認めないものが多い中で、契約後にモチベーションが下がり解約意向を示す人にも対応するために、いくらかでも返金できるよう制度を設けたものであるが、人件費のかかるサービスであり、返金できる金額には限りがあると述べた。

相手方信販会社は、申請人と当社間の電話確認の内容について、録音内容を改めて確認したが、職業と年収について、契約当時は無職であるとの話はなかったと述べ、相手方販売会社に関しては、問題行動が見受けられるとの情報を得て、既に新規の申し込みを停止していると説明した。

仲介委員が申請人に解決意向を確認したところ、1年契約のうち、実際にサービス提供を受けたのは半年間だが、マネージャーからの指導について、対価に見合った内容ではなく、半額分も

支払う意向はないと述べた。

仲介委員は当事者に対し、契約書面の不備がある本件について、本来クーリング・オフが認められるものの、申請人がある程度のサービスの提供を受けていること、経営が困難であるという相手方販売会社の事情も考慮し、申請人が既に支払った金額については返金を求めないものの、残債務について、相手方販売会社および相手方信販会社から申請人に対し既払い金約8万円以外を請求することはないとの和解案を提案したところ、当事者ともに合意したため、同内容で和解が成立した。

【事案 15】ビジネス講座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＞

令和4年10月下旬、マッチングアプリで知り合った異性AとSNSでやりとりを始めた。

11月中旬、Aと2回会い、収入面も含めた将来の不安、職場のストレス、今の仕事を続けるか迷っていることを話したところ、「社会人としての常識を教えてくれる社会人学校がある」と言われ、後日Aの知人Bに話を聞くこととなった。

同月下旬、Aと共にBの居住マンションに行き、相手方運営会社のビジネス講座の話を聞いた。投資の中でもブックメーカーが一番初心者向きである、受講すれば経営、営業、ブックメーカー、マインドセットなどいろいろ学ぶことができると説明され、受講すれば将来安定した収入が得られると思った。また、恋愛もうまくいき、自分をコントロールできるようになれば悩みはなくなるとも言われた。

ビジネス講座には2つのコースがあり、高額な方の110万円のコースは受講期間が1年間、講師との無料相談などの特典が充実している、スマートフォンで動画を見て勉強会に参加しつつ、ブックメーカーで受講費を回収する、受講費は半年ほどで回収できている人が多い、回収できるように一緒に計画を立ててサポートしていくとのことだった。契約する旨返事したが、印鑑などを持っておらず、2日後に手続をすることとなった。

2日後、カフェでAとBに会い、今は契約しない、検討のための時間が欲しい、と伝えたが、今ここで勇気を出すことで人生が変わるなどと繰り返し説得され、断り切れず110万円のコースを契約した。80万円は現金振り込み、30万円は相手方カード会社のクレジットカードで10回払いにした（クレジットカードは18万円を支払い済み）。

12月から受講を始め、動画を見たり、勉強会に参加したり、ブックメーカーにおいてスポーツの試合の勝敗等に少額を賭けたりしたが、動画は似たようなことを繰り返し話しているばかりで、ブックメーカーも数円の利益にしかならなかった。Aに相談したところ勉強会への参加を勧められたが、参加しても110万円を回収する見通しは立たず、将来性のある投資とは思えなかった。相手方運営会社に不信感を抱き、令和5年1月中旬以降は受講をやめた。

令和5年6月下旬、消費生活センターに相談し、書面不備を理由に相手方運営会社らにクーリング・オフを申し出たところ、クレジットカードは請求保留とされた。相手方運営会社からは、クーリング・オフ期間を経過しているとして断られ、10万円の返金の提案があったが納得できなかった。相手方決済代行会社にも事情を伝えたが、解決できなかった。

契約をなかったこととして既払い金を返金し、残金の請求を取り下げしてほしい。

＜相手方運営会社の主張の要旨＞

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。

ビジネス講座の勧誘実施前には、勧誘目的があることを明示し、申請人の承諾を得ている。また、AやBが「受講すれば将来安定して収入を得られる」といった断定的判断の提供や不実告知を行ったことはなく、あくまで申請人がそのように思ったにすぎない。恋愛もうまくいく、悩みはなくなるなどと断定的な言い方で説明したこともない。

ブックメーカーは投資であるため、確実に資産を増やすことができるものではなく、そのことは契約書にも明記の上、申請人も十分に理解の上、申し込んでいる。

申請人は、しつこく契約を迫られたかのように主張しているがそのような事実は一切ない。むしろ、契約締結過程の申請人の様子に迷い等はなく、契約前から本ビジネス講座の受講を開始し、契約を締結できたことについて、A、Bに感謝までしている。

申請人は、ブックメーカー投資で110万円を回収できるとの認識でいるようだが、当該投資が確実なものでないことは十分に説明しており、申請人は自らノウハウの学習を途中で放棄しているため、仮に成功していないとしても、当社には何らの帰責性もない。

以上の通り、申請人の主張は本ビジネス講座を受講すればうまくいくと思ったがそうはならなかったという申請人の内心の問題にすぎず、また、申請人がそのような考えに至るについて、当社に何らの落ち度もないことは明らかである。申請人に対して返金すべき法的義務は一切ない。

ただし、今回このような手続に至っている経緯に鑑み、早期解決ができるのであれば、和解金として20万円を支払う。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

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。

申請書を確認したところ、申請人はビジネス講座を途中であきらめたにすぎず、相手方運営会社に特定商取引法や消費者契約法に違反する行為が見受けられないため、申請人の請求を認めることは厳しいと考える。ただし、相手方運営会社ももう少し譲歩するべきではないかとも考える。

今後の調査によって違反行為等が見受けられた場合には、相手方運営会社に対して返金等の申し出を行うことは可能である。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、契約書等を確認の上、当事者から聴取した。

申請人は、相手方運営会社の会員サイト上の動画を1日30分、約1カ月で20～25時間程度視聴した、視聴可能な動画は相当な数あったが、そのうちのおよそ30%程度を視聴したのではないかなどと述べた。

相手方運営会社は、サービス全体はかなりの量があり、80ほどの動画が入り口で、ブックメーカー投資のマニュアルも100～200ページ程度、その他勉強会や個別フォローも行っている、サイト内にはインターネット上の情報と重複する情報も一部あるが、代表者が実際に経験したことを語っている、契約から6カ月を超えて解除通知がされたことを踏まえて、和解金20万円を提示したなどと述べた。

仲介委員から相手方運営会社に対して、①契約書上に講座1回当たりの時間や単価、回数の記載がないこと、②クーリング・オフに関する説明書で全額返金を規定している一方で、契約書においては受講期間等に応じて返金額を決定すると規定しており、矛盾が生じていること等を指摘したところ、相手方運営会社は、①語学教室等とは異なり動画を見てもらう内容のため、回数等

でカウントするものではない、②契約書の中途解約条項の1項で「中途解約時に一切返金しない」、2項で「特定商取引法上のクーリング・オフの適用がある場合には1項は適用しない、その場合は協議の上返金額を定める」旨規定しており、クーリング・オフの場合には全額返金している等と回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方運営会社に対して、法定書面に矛盾した記載や記載の不備があると書面不備と判断され得ること、中途解約時の清算条項についても、本件契約が継続的な契約で準委任契約と考えられるところ、一切返金しない旨定める条項は消費者契約法10条の不当条項に当たる可能性もあること等を指摘し、申請人が1月中旬には受講をやめていたことを踏まえて和解金額を検討するよう依頼した。

それに対して相手方運営会社は、契約書に問題があるとは考えていない、20万円を上限とせずに和解は可能だが、法的解釈に立ち入るのであれば裁判で解決すべきである、会員サイトのログインに必要な情報は契約時点で伝えており、その後に申請人が動画を見ていないかどうかは分からないことから、解除通知の時点を基準にせざるを得ないと回答した。

仲介委員は、両当事者の主張および意向を踏まえ、相手方運営会社に対して、交付書面とサービス提供期間に関する指摘を考慮要素として、7割の和解金を支払うという内容での和解を検討するよう依頼した。

期日後、相手方運営会社から、和解金として30万円を支払う旨の和解案が提示された。

第2回期日において、仲介委員から、両当事者に対して、半額の55万円での和解案による解決を図ったところ、期日内で申請人、期日後に相手方運営会社から、和解案を受け入れるとの回答があり、相手方運営会社から申請人に対して和解金55万円を支払うとの内容で和解が成立した。なお、申請人は、相手方決済代行会社と相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

【事案 16】 互助会の解約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 25 年 4 月、相手方の勧誘員であった知人の家に行った際、相手方の冠婚葬祭互助会の勧誘を受け、月 2000 円の掛け金のコースを契約した。その時、契約内容、契約期間、解約時にかかる解約手数料などの説明はなかったと思う。また、約款をもらった覚えはなく、単なる積立預金のような認識で契約書に署名した。

平成 26 年 12 月、母が亡くなり喪主を務めて葬儀を行ったが、使用した会場では相手方との契約が利用できず、その時初めて、使用できる会場が限定されていることを知った。

平成 28 年ごろ、知人は相手方の勧誘員を辞めてしまい、今後も相手方を利用することはないと思ったことから、別の勧誘員が訪問してきた際に解約方法を聞いたが、教えてもらえなかった。

解約方法が分からず契約をそのままにしていたところ、令和 5 年 5 月に相手方から満期になったとの通知が届いた。その時、また別の勧誘員が訪れたので、解約方法を尋ねた。連絡先の電話番号を教えてもらったが、解約すると積み立てた額の 4 割ぐらいしか返金されないと勧誘員から知らされ、消費生活センターに相談した。

約款をもらっていなかったため、消費生活センターで取り寄せてもらい確認したところ、満期時に解約した場合、これまで支払ってきた掛け金の合計 24 万円から解約手数料約 4 万円が差し引かれ、約 20 万円が返金されることが分かった。

満期時に高額な解約手数料がかかるを知っていれば契約しなかった。互助会サービスを解約し、既払い金 24 万円から実損額のみを差し引い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る。

互助会内容、契約期間、解約時に解約手数料がかかること、約款について説明して渡していることに関しては、契約時に確認書面でチェック、署名、押印をもらっており、互助会約款に同意されていると認識している。従って、申請人の契約時に説明がなかった、約款をもらっていないという主張とは認識が異なる。

しかし、紛争の早期解決のため、解決策として実損額約 2 万円を差し引いた約 22 万円の返金を提案する。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、相手方から、申請人の請求を認め、実損額を差し引いた約 22 万円を返金するとの回答があった。

申請人に意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとの回答であった。その後、申請人は、解約および返金にかかる書面を相手方に送付し、返金が行われたことを確認した後に申請を取り下げたため、手續は終了した。

【事案 17】 通信販売の定期購入に関する紛争（68）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年8月、初回無料お試し体験という使い捨てコンタクトレンズの広告をSNSで見て、広告からアクセスしたページで連絡先などの情報を入力し、最終確認画面で商品代金は0円、送料約300円であることの表示を確認して、相手方カード会社のクレジットカード支払いで注文した。

数日後、相手方販売会社から商品が届き、コンタクトレンズを装着してみたが、痛くて使用できなかった。

その数日後、相手方販売会社より、次回のお届け日や決済完了のお知らせが届き定期購入だということが分かった。相手方販売会社に対し、2回目以降を解約してほしいと申し出たが、解約はできない、次回発送予定日の4日前までに手続が必要との返信があった。

相手方カード会社に連絡し、カード番号を変更してもらった。相手方販売会社に解約を申し出て3回目以降は解約完了になった。2回目の決済金額は約1万4000円だった。

その後、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

2回目からの契約解除、クレジットの請求の取り下げをしてほしい。

＜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。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社はカード発行会社である。残債務の利用先（加盟店）を管理する立場ではなく、直接的な当事者である申請人と相手方販売会社で解決すべきと考える。

なお申請人の申し出に従い支払いの停止の措置を実施しており、申請人と相手方販売会社間での話し合いの結果に従い、請求の取り消しもしくは請求再開等の処理を行う。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らへの和解の仲介申請通知書の発出後、相手方販売会社から事務局に連絡があった。相手方販売会社は、期日への出席や回答書の提出については応じられないが、早期解決の観点から、本件にかかるクレジットカード決済のキャンセル処理を既に行った、2回目の商品は郵便局留めになっているようだったので、当社に返送する処理を完了した、なお本件契約は解約済みとなっていると述べた。

本回答について申請人に伝えた上で意向を確認したところ和解書を取り交わすことで手続を終了させたいとのことだったので、相手方販売会社にその旨を伝えたところ、応じられた。

後日、申請人と相手方販売会社間で、2回目の利用料金についてクレジットカード決済のキャンセル処理が済んだ旨、商品は返送済みである旨などを確認する内容の和解書の取り交わしを行い、手続が完了した。また申請人は相手方カード会社への申請を取り下げた。

【事案 18】家庭教師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4年12月下旬、中学2年生の長女の成績が思わしくなかったため、家庭教師派遣会社である相手方に電話をかけ、説明を聞きたいと伝えた。

令和5年1月上旬、相手方が来訪し、長女と小学6年生の長男にテストや指導を行った。その後、担当者から話を聞いたが、世間話や大まかな役務内容の話をしたくらいで、教材の内容や金額などの具体的な説明はなかった。相手方は再度来訪することになった。

2日後、相手方が再度来訪し、子どもたちの学力判定テストと指導後、役務内容の説明を受けた。週1回90分で1回の指導料が約5000円、対象は子ども2名、指導内容は、①振り返り学習をする、②教材を一日1ページ学習する、③宿題を出すとのことで、「長女の学力だと小学4年生から振り返り学習が必要。家庭教師だからこそ振り返り学習ができる。長男が同じ教材を使用できる」「学校の定期テストの問題は、購入する問題集から出題されるので、それをやっておけばテストの点数は上がる」などと説明された。指導内容に魅力を感じ、家庭教師と約55万円の教材（中学1年～3年の英語と数学各1冊、教科問題集中学1年～3年各1冊、小学4年～6年算数1冊）の購入の契約をした。役務の代金は銀行口座振替による支払いとし、教材費は一括で振り込んだ。

1月中旬、相手方から教材が届いた。

1月下旬以降、計2名の家庭教師が派遣され、計13回指導を受けた。しかし、いずれも講師が①～③の内容を把握しておらず、振り返り学習は中学2年生からと言われるなど、担当者から説明された指導内容と違っており、学校の定期テストも購入した問題集からは出題されなかった。また、相手方に苦情を伝えたが、対処しますというばかりで改善はされなかった。

4月中旬、相手方に不信感が募って解約を申し出たところ、教材を返還するようと言われ、返還した。その後、消費生活センターにあっせんに入ってもらい、教材をほとんど使っていないことを伝えた上で、過量販売を根拠に適正価格での清算を求めたところ、最終的に相手方から、中途解約として違約金約23万円を差し引いて返金するとの提案がなされたが、納得できなかった。支払い済みの家庭教師代の返還は求めないが、教材の違約金は支払いたくない。

＜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。

契約時に聞いていた指導がなされなかった、教材もほとんど使っていないという申請人の主張は否認する。

申請人は過量販売を主張しているが、申請人は、中学2年生の長女と小学6年生の長男の2名それぞれが振り返り学習をするよう求めていたこと、契約から3カ月後には長女が中学3年生になる時期であったことを踏まえると、長男のために小学4年～6年の教材を、長女のために中学1年～3年の教材を販売したことは申請人が求めた通りの内容である。そもそも、申請人が解約したのは、子どもたちが勉強をせず、テストの結果も不振だったことも理由の一つだと思われる。

契約通りの違約金が認められてしかるべき事案と考えており、その内容での解決を求めるが、話し合いの機会をもらいたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、概要書面や契約書等を確認の上、両当事者から事実関係等を聴取した。なお、契約書には、解約時期に応じた解約手数料の記載があり、関連商品である教材が返還された場合、4カ月未満での解約の際は販売価格の47%を解約手数料とすると規定されていた。

申請人は、教材は使用していないものもある、最初の説明と違って問題集の内容がテストに出なかったことや振り返り学習がなかったことから、全額返金を求めたいと述べた。

相手方は、使用済みや箱がないものは再販売できない、小学生と中学1・2年生用の教材は書き込みもあり使用が確認できている、中学3年生用の教材は使用していないため全額返金してもよい、中学3年生用の教材費約24万円を差し引いた上で解約手数料を算出し、約40万円なら返金可能であると述べた。

仲介委員は、両当事者に対して、教材が既に相手方に返還されていることから、特定商取引法における中途解約時の清算ルールとして、申請人が支払う金額は、教材の通常の使用料相当額が上限になることを説明して、家庭教師の役務提供期間15カ月のうち3カ月利用したことを踏まえて、約11万円を差し引いた約44万円を返金する案を提示した。

期日後、相手方から早期解決のために和解案を受け入れるとの連絡があり、申請人も受け入れたことから、相手方から申請人に対して約44万円の和解金を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 19】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（14）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年6月、申請人（当時13歳、中学2年生、男子）が、母親の了承を得て、母親のスマートフォンに相手方のゲームをダウンロードし、アカウントを設定した。

7月、母親の帰りが遅く、母親のスマートフォンを使って相手方のゲームができないことから、母親の許可を得て、相手方のゲームのアカウントを、タブレット端末に移行して、ゲームを利用し始めた。

9月、相手方のゲームでアイテムを購入したくなり、両親の許可を得て初めてクレジットカードで約3000円の課金を行った。課金の際、年齢確認画面があり、母親が母親の生年月日を入力し、クレジットカード情報は、父親のものを母親が入力した。

10月、両親の許可を得て課金を複数回行った。そのたびにクレジットカード情報は親が削除していたが、その後、母親が削除するのを忘れ、クレジットカード情報を入力しなくても課金が可能な状態になっていた。それ以降、両親の承諾を得ず、無断で課金を繰り返し、ゲーム内でレベルが上がっていくのが楽しくなった。課金のたびにプラットフォームから課金を知らせるメールが父親に来ていたが、父親はその時は気が付かなかった。

11月、父親がクレジットカードの請求額を確認したところ、身に覚えのない高額な請求に驚き、調べたところ、申請人が相手方のゲームで課金を繰り返していたことが分かった。

その後、父親がプラットフォームに返金を求めたが返金してもらえなかった。

父親は消費生活センターにも相談し、相手方に未成年者取り消しを申し出たが、取り消しはできないとの回答だった。

未成年者取り消しに応じて約100万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人代理人である父親は、一連の課金を行ったのは未成年者である申請人と主張しているが、具体的な立証はなく、母親名義の携帯電話が用いられていたこと、決済は父親名義のクレジットカードによって行われていたこと、本件ゲームの登録情報としては成年者の生年月日が入力されていることから、未成年者が課金を行った事実は認められない。

また、仮に一連の課金を行ったのが申請人であったと認められたとしても、両親の許可を得て初めて課金を行った際、母親が母親の生年月日を入力し、クレジットカード情報は、父親のものを母親が入力したこと、その後、両親の許可を得て課金していること、課金が行われるたびにプラットフォームから課金を知らせるメールが父親に届いていたことを事実関係として述べている。

これらの各事実からすれば、申請人代理人およびその配偶者は、未成年者である申請人に一連の課金行為を同意していたことは明らかである。

当社では、未成年者保護の観点から、未成年者による過大な課金を防止するために未成年者による購入可能金額の制限を設けている上、申請人らが本来のルールに従って、利用者である未成年者自身の生年月日を入力さえしていれば、このような事態は防止できたと考えている。

さらに、課金時に「母親が母親の生年月日を入力」した旨、主張しているが、その行為は利用規約に違反する行為であり、誠に遺憾である。

以上の理由により、申請人の請求には応じることができない。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

両親は、ともにスマートフォンでのゲーム利用の経験がほとんどなく、課金したことはなかったと述べた。課金の際の年齢確認画面で申請人の母親の生年月日を入力したことについては、申請人に催促されたため、深く考えずに入力してしまったと経緯を説明した。そして、課金方法に関しては、プリペイドカードであれば、コンビニエンスストアなどに買いに行く必要があるところ、手早く利用できることからクレジットカードにしたと述べた。また、プラットフォームからの課金を知らせるメールについては、そもそも課金時にメールが届くという認識がなく、当時、スマートフォンを海に落としてしまい、普段の連絡では使用していないメールアドレスであったこともあり、確認ができていなかったと父親が説明した。

相手方は、母親のスマートフォンでゲームを行っていること、課金に当たって申請人本人ではなく母親の生年月日を母親が入力していること、決済方法として、父親のクレジットカード情報を母親が入力しているとの状況から、回答書にも記載の通り、申請人の請求には応じることができないと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人本人からの反省文が出されていること、課金行為は個別に同意が必要と思われるところ、追認といえる明確な事情もみられないのではないかと指摘し、減額する余地がないか検討を依頼した。

しかし、相手方は、未成年者の利用について一律に返金に応じないということではなく、本件の個別事情を考慮して検討した上での判断であり、一部減額を含め譲歩の余地はないと述べた。

仲介委員は、本手続において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。

【事案 20】柔道整復師による腰痛治療の施術に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年12月、相手方が運営する接骨院に行き、腰痛治療を受けたところ、首と右腕関節を無理やりねじられ、首や腕関節に痛みが生じるようになった。

令和3年1月と2月、治療のために整形外科を受診したところ、^{みぎうでかたけんぼんそぶえん}右腕肩腱板疎部炎と診断された。相手方に診断書を提出し、施術代約1600円を返金してもらった。

2月から12月まで、鍼灸整骨院や整形外科、リハビリテーション病院などに通院し、その間、治療費を自身で負担した。

令和4年4月、令和3年1月から12月までの間に通院にかかった治療費の領収書を、相手方に指示された保険会社に提出した。

11月、相手方より、いわゆる五十肩になりやすい年齢であることも素因であるとして、治療費等の賠償額約55万円の半額の約27万円を支払う旨の連絡があった。その後、五十肩が原因であるとの根拠などを尋ねたが、相手方からの連絡が途絶えた。

賠償額約55万円に加え、令和3年12月以降の治療費や交通費の合計約60万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はない。

本件は話し合いで合意に至る余地はなく、訴訟によるべき事案と史料する。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方から本事案は訴訟によるべきである旨の回答があったため、事務局から相手方に連絡し、相手方による訴訟提起のめどを尋ねたところ、訴訟を提起する具体的な予定はないとのことであった。事務局より、本手續は無料であり、非公開で行われること等、相手方が本手續に応じるメリットを伝えた上で、申請人が本手續での解決を希望して申請している趣旨を踏まえて、本手續にて解決を図ることについて検討を促すとともに、答弁書の提出を求めた。これに対し、相手方より、弁護士と相談するとの回答が示された。

後日、相手方より、本手續に応じる、早期解決の観点から申請人の請求をすべて認めるとの内容の答弁書が提出された。相手方の回答を申請人に伝えたところ、申請人がこれを受け入れた。速やかな解決を図るため、和解書を郵送で取り交わすことで本手續を実施することとし、当事者間で和解が成立した。