

報道発表資料

令和2年12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2年度第3回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度151件、平成26年度167件、平成27年度155件、平成28年度167件、平成29年度172件、平成30年度177件、令和元年度204件、令和2年度（10月末現在）97件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成21年度57件、平成22年度103件、平成23年度179件、平成24年度159件、平成25年度159件、平成26年度155件、平成27年度158件、平成28年度181件、平成29年度164件、平成30年度178件、令和元年度192件、令和2年度（10月末現在）102件（制度スタート後の総申請（1,834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1,623件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の1,060件で和解成立。

	申請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告	
		和解成立	和解不成立	その他 <small>（注2）</small>	事業者名を含む				
令和2年									
	4月	13 (12)	6	3	2	1	0	0	0
	5月	5 (20)	19	18	0	1	0	0	0
	6月	19 (20)	16	9	7	0	0	0	0
	7月	17 (16)	17	10	5	2	0	0	0
	8月	7 (18)	19	17	2	0	49	6	0
	9月	16 (14)	16	8	7	1	39	5	0
	10月	20 (12)	9	2	6	1	0	0	0
	11月	(14)							
	12月	(27)							
令和3年									
	1月	(12)							
	2月	(22)							
	3月	(17)							
累計	令和元年度	(204)	192	120	65	7	178	19	1
	令和2年度（4～10月）	97	102	67	29	6	88	11	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（329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	329
2.運輸・通信サービス	228
3.教養・娯楽サービス	197
4.他の役務	171
5.保健・福祉サービス	134
6.教養娯楽品	117
7.保健衛生品	85
8.土地・建物・設備	82
9.工事・建築・加工	77
10.内職・副業・ねずみ講	66
11.車両・乗り物	58
12.商品一般	56
13.食料品	52
14.住居品	45
15.被服品	40
16.レンタル・リース・賃借	25
17.教育サービス	24
18.クリーニング	15
19.役務一般	8
19.修理・補修	8
21.他の商品	6
21.管理・保管	6
23.他の相談	2
23.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合 計	1,834

  

(1) 生命保険	99
(2) 預貯金・証券等	75
(3) ファンド型投資商品	48
(4) その他の保険	25
(5) デリバティブ取引	23
(6) 融資サービス	22
(7) 損害保険	20
(8) 他の金融関連サービス	17

  

(1) 放送・コンテンツ等	111
(2) 移動通信サービス	51
(3) インターネット通信サービス	28
(4) 旅客運送サービス	18
(5) 郵便・貨物運送サービス	16
(6) 電報・固定電話	3
(7) 運輸・運送サービス一般	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,506
2. 販売方法	747
3. 品質・機能・役務品質	276
4. 表示・広告	142
5. 接客対応	130
6. 安全・衛生	73
7. 法規・基準	72
8. 価格・料金	62
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,834

(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)	1,729
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
	1,834

(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	409
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,425
合 計	1,834

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,559
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	26
合 計	1,834

(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2年12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	納骨堂の費用に関する紛争	×	光明殿株式会社 (法人番号 5120001100757)
事案2	シニア向け分譲マンションの解約に関する紛争	×	逗子ヘルス・ケア株式会社 (法人番号 3021001042539)
事案3	通信販売の定期購入に関する紛争(8)(9)(11)	×	株式会社wonder (法人番号 2060001031136)
事案4	保険転換契約に関する紛争(4)	○	
事案5	クリーニング事故に関する紛争(16)	○	
事案6	カードローンの一括返済に関する紛争	○	
事案7	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(27)	×	
事案8	プログラミングスクールの解約に関する紛争(1)(2)	○	
事案9	プリザーブドフラワー教室の講師紹介契約の解約に関する紛争	○	
事案10	ネズミ駆除の契約に関する紛争	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争(32)	○	
事案12	健康食品の通信販売に関する紛争(8)	○	
事案13	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(13)	○	
事案14	コンサルタント契約の解約に関する紛争(6)	○	
事案15	通信販売の定期購入に関する紛争(7)	○	
事案16	光回線契約の解除に関する紛争(2)	○	
事案17	シニア向け分譲マンションの解約に関する紛争(2)	×	
事案18	発毛施術の返金に関する紛争(2)	○	
事案19	専門学校の授業料の返還に関する紛争(8)	×	
事案20	廃品回収サービスの解約に関する紛争	○	
事案21	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(4)	○	
事案22	痩身治療の解約に関する紛争	○	
事案23	エステティックサービスの返金に関する紛争(15)	○	

事案24	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(14)	○	
事案25	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(11)	○	
事案26	株式投資情報提供サービスの解約に関する紛争	○	
事案27	モバイルデータ通信サービスの解約に関する紛争(1)(2)(3)	×	
事案28	インターネット通販で購入した商品の返品に関する紛争	○	
事案29	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(15)	○	
事案30	通信販売の定期購入に関する紛争(10)	○	
事案31	脱毛エステの返金に関する紛争(9)	○	
事案32	コンサルタント契約の解約に関する紛争(7)	○	
事案33	クレジットカードの不正利用に関する紛争(35)	○	
事案34	コンサルタント契約の解約に関する紛争(8)	○	
事案35	犬の売買契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案36	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(8)	○	

## 【事案 1】納骨堂の費用に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 25 年 4 月、母が他界した。その数日後、テレビコマーシャルを見て相手方宗教学法人の納骨堂のことを知った。ウェブサイトを見ると、管理費などもかからずに永代供養してもらえるという。同年 5 月に親戚と 2 人で納骨堂を訪れ、担当者から案内と説明を受けた。担当者から、納骨壇の購入以外の費用は一切かからないとウェブサイト同様の説明を受けた。そして担当者から「申請人の母の命日と同じ番号の納骨壇が空いているが、すぐに売れてしまうかもしれない」と言われた。納骨壇の購入代金以外の費用は一切かからないことを再確認し、安心して、使用申込書に必要な事項を書き込み提出した。その後、代金約 310 万円を振り込み、後日、納骨壇使用許可証と管理規約が郵送された。

令和元年 8 月、父が建立したお墓を墓じまいしようと考え、同年 10 月、お骨などを納骨堂に納めるため、相手方運営会社<sup>(注)</sup>に電話したところ、「今は 1 人につき約 5 万円をいただいている」と説明された。驚いて「5 人であれば約 25 万円ということか」と尋ねると、納骨料として必要だと言われた。そこで、契約時の話と違うこと、納骨料 5 万円の根拠と詳細な説明を求めること、納得できないので返金もしくは他の人に売ることができるのか、売れるのであれば仲介してほしいことをメールで問い合わせた。相手方運営会社から返信があったが、納骨手数料の他、納骨法要供養料や初壇開眼代など聞いたことのない名目で約 22 万円がかかると書かれていた。納得できなかったため、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、相手方運営会社から「納骨料については、法事に際し費用がかかることは当たり前なので、管理規約に記載していない」「納骨料はお布施だと認識している」「管理規約に基づき返金には応じられない」という回答があったという。また、納骨堂は相手方宗教学法人から販売管理の委託を受けた相手方運営会社が運営しているとのことだった。

契約時に説明がなかった納骨料等の費用を請求され、相手方宗教学法人を信用できなくなった。契約した納骨壇は納骨しておらず、未使用の状態であるため、相手方宗教学法人から納骨壇を必要とする第三者に売却してほしい。もしくは、契約をなかったことにして、支払った納骨壇購入代金約 310 万円を返金してほしい。

(注) 光明殿株式会社 (法人番号 5120001100757)

所在地：大阪市

#### <相手方運営会社の主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思はない。

申請人は一方的な考え方を示しており、一種のクレーマーである。宗教関係について無知であるとしか思えない。また、納骨壇の契約当事者は相手方宗教学法人であることを理解してほしい。

#### <相手方宗教学法人の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

協議を重ねた上で解決策を申請人と共に探りたい。

申請人が契約した当時、納骨堂の案内は当宗教法人が業務委託した相手方運営会社が行っていた。しかし、相手方運営会社の代表取締役の逮捕、反社会的勢力とのかかわりや当宗教法人が許可していない費用の請求等が発覚し、当宗教法人の社会的信用が失墜した。そのため、現在は相手方運営会社との委託契約を解除し、別会社に委託しており、相手方運営会社とは弁護士を通じて納骨堂の管理をめぐる法的に争っている。

納骨手数料等の追加の費用請求は当宗教法人が行ったものではなく、相手方運営会社が許可なく行ったことであり、納骨堂の利用規約に誤りはないと認識している。しかし、申請人に心配と迷惑をかけてしまった点は、相手方運営会社に委託した当宗教法人にも責任があると考えている。納骨の際、法要を執り行う場合は費用が発生するが、申請人の場合は発生しない。従って、追加費用の取消しによって和解したい。

## 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、相手方運営会社からは期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から文書および電話で連絡をしても、対応がなされなかった。そこで仲介委員が相手方運営会社に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したところ、和解の仲介手続に協力する意思はないという回答があった。

そのため、仲介委員は、第 1 回期日において、申請人と相手方宗教法人から事実関係等の聴取を行った。

申請人は、相手方宗教法人において納骨壇を第三者に売却してもらうことを強く希望した。

そこで、仲介委員は、申請人に対し、①申請人は相手方運営会社が反社会的勢力と関係があったことについて改善されることを期待していたが、その後も誠実な対応が行われず信用が回復しなかったことからすれば、今後の永代供養を前提とした納骨壇購入契約には「隠れた<sup>かど</sup>瑕疵」（心理的瑕疵）があり、本件契約の目的を達することができないとして、契約を解除できる可能性があること、②申請人と相手方宗教法人の間には信頼関係がなくなっていることから準委任契約の解除が成立する可能性があることを伝えた。

仲介委員が申請人の希望を相手方宗教法人に伝えたところ、納骨壇の売却については相手方運営会社との関係が清算できない以上、非常に困難であると述べた。そして、運営会社が変わった新しい体制で経営を行っていくので、1 年間様子をみてほしい、それでも申請人の信用が回復しないのであれば解約し、返金に応じると回答した。仲介委員は、相手方宗教法人からの聴取の結果を申請人に伝え、今後の方針を検討するよう要請した。申請人は、納骨壇の売却が困難である現状に理解を示した上で、1 年程度様子を見ざるを得ないと思うという一方、時間がたつ間に相手方宗教法人と連絡が取れなくなるのではないかと懸念を示した。

そこで、仲介委員が、相手方宗教法人に対して、今までの経緯と今後の見通し、今後も責任を持って情報提供・連絡を取り合う旨を書面としてまとめるよう求めたところ、相手方宗教法人は了承した。

第 2 回期日において、相手方宗教法人から書面が提出された。書面には、解決案として「納骨から 1 年の経過観察を経て、契約解除の再協議」「経過観察を経た上で解約の場合、返金は 10 年間の分割返済」と書かれていたため、仲介委員は、相手方宗教法人に、申請人が早期の解決を希望していることから分割返済期間を短縮できないか、また、申請人に定期的に連絡を取る等の対

応はできないかと尋ねた。これについて相手方宗教法人は、期間の短縮は難しいが、相手方運営会社との法的な争いが解決し収益事業が軌道に乗れば収益が増加するため、返済期間を短縮することができる、最長で10年という趣旨であり、相手方宗教法人としても早期解決の意向はありと述べた。また、申請人への連絡については、定期的に行うことは確約できないが、書面に記載した連絡先に連絡をもらえれば、必ず対応すると回答した。さらに、申請人の希望する、納骨壇を第三者に転売することについては、相手方宗教法人に転売の権限を付与してもらうか、もしくは売却先のあっせんをすることはできると回答した。

相手方宗教法人の回答を申請人に伝えたところ、申請人は、相手方宗教法人がある程度誠意のある対応をしているため、1年の観察期間を待つことにしたいと述べた。

仲介委員は、申請人自身が法的根拠をもって解約を求めていることを明確にするため、書面にまとめて相手方宗教法人に送付する方法が考えられると伝えたところ、申請人は弁護士に相談して検討すると述べた。

第3回期日において、仲介委員が申請人に意向を確認したところ、弁護士に相談した結果、本手続が終了してから相手方宗教法人に書面を送付するかを判断したいと述べた。その後、仲介委員は相手方宗教法人の担当者に複数回電話をしたが不在だったため、電話に出た代表役員に対応を求め、聴取を行った。しかし現状を確認するにとどまり、解決の見通しを立てることはできなかった。

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

以上

## 【事案 2】シニア向け分譲マンションの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 12 年 9 月、被相続人が相手方<sup>(注)</sup>の分譲するヘルスケア付きマンション（以下「本件マンション」という。）の区分所有権を購入し、これに先立って本件マンションの管理委託およびヘルスケア契約（以下「管理等契約」という。）を相手方と締結した。

平成 29 年 9 月、被相続人が死亡した。

申請人を含む相続人 6 名は本件マンションを売却することとし、平成 30 年 3 月に不動産仲介業者と専任媒介契約を締結したが、買受人は見つかっていない。

相続開始後、相続人らは本件マンションの管理費等として合計約 305 万円を支払ってきたが、当該管理費等には、健康管理や食事にかかるヘルスケアサービス費用などが含まれていたため、空室となっている本件マンションの管理費としては不相当であると考え、令和元年 8 月、管理費等の支払いに関して、被相続人死亡後も従前通りの金額を支払う必要があるか照会する書面を相手方に送付した。相手方からは、従前通りの支払義務がある旨の回答があった。

令和 2 年 1 月、管理等契約に基づき、本件マンションを、相手方または相手方の指定する者に譲渡するよう請求したところ、相手方からは管理等契約の条項は相続人らから相手方に請求できる根拠規定ではないこと、マンションの売却について希望があれば仲介業者を紹介する旨の回答があった。

被相続人の死亡後に、居住者がいないときに管理費等の全額を支払う必要性はなく、不相当である。また、本件マンションは、現在まで買受人の候補すら見つかっていないことから、極めて市場性に乏しいと推測される。それにもかかわらず、相手方に本件マンションの引き取りを求めても仲介業者の紹介しか行わないという対応は不合理である。

よって、被相続人の死亡後に支払った管理費等として、本件マンションの所在地、築年数、区分所有面積等に照らし、適正な金額を超える部分約 233 万円の返還、本件マンションの所有権の適正な評価に基づく相手方による引き取り、管理等契約の解除、保証金等合計 100 万円の返還を求める。

<sup>(注)</sup> 逗子ヘルス・ケア株式会社（法人番号 3021001042539）

所在地：神奈川県逗子市

＜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。

申請人と直接協議する。

### 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、和解の仲介の手續には協力しない、との回答であったため、相手方に対し、電話および書面にて手續への協力を促したが、手續に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、その回答書の

中で、本件マンションの買受人候補が現れていることから申請人の請求が実質的に充足されていること、また、管理費等の送金先は相手方ではなく区分所有者によって構成される別の団体（一般分譲マンションの管理組合に当たる）であるため、相手方において管理費等の減免の権限を有しないとの記載がなされていた。

第1回期日において、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。

申請人は、本手続の申請後に、本件マンションの買受人候補が現れたことについては一定の進歩だと感じており、売却ができるのであれば進めていきたいと考えているが、被相続人の死亡後に支払い続けてきた管理費等については解決しておらず、被相続人の死亡後にかかるはずのない費用が含まれることについて相手方から説明を求めたい、また管理費等の返金に関する交渉先が別団体だというのであれば、本手続の当事者として申請するか否か検討するので別団体の所在地および代表者を明らかにしてほしい、相手方は申請人と直接協議する意思があるといいながら、なぜ本手続に応じないのか理由を明らかにしてほしい、と述べた。

第1回期日後、国民生活センター法22条に基づき、相手方に対し、管理費等の送金先団体に関する所在等の回答の提出要求および第2回期日へ出席を求める書面を送付した。相手方からは、送金先団体の所在地および代表者の回答とともに、第2回期日へ出席しない旨の回答書が提出された。そこで、送金先団体を利害関係人として期日に同席させることで本手続への協力が得られないか、相手方に提案をしたところ、相手方からは送金先団体も手続に協力する意思はなく、相手方としても手続に協力する意思はないとの回答があった。

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

以上

## 【事案 3】通信販売の定期購入に関する紛争（8）（9）（11）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

※同時期に相手方販売会社<sup>(注)</sup>に対する申請が3件寄せられた。申請人らの主張のうち争点について同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。なお、1件については、コンビニ後払いサービスの収納代行会社についても相手方として申請がなされた。

令和2年2月、動画サイトを見ていた際に表示された相手方販売会社の広告に興味を持ち、詳細を確認した。「初回無料」「定期購入の縛りなし」「いつでも休止・解約OK」「商品に自信があるので定期購入の条件はない」と書いてあったので、青汁とサプリメントをコンビニ後払いで申し込み、数日後、商品が届いた。

3月、効き目が感じられなかったので、次回の購入を断るために相手方販売会社へ電話をしたが、「初回のみでの解約の場合、通常価格の支払いが必要である。2回目購入後の解約であれば割引価格となる」とのことだった。

4月、2回目の商品が届いたが受取拒否をした。改めて、相手方販売会社の注文サイトを見直してみると、画面をスクロールしていくと注文までに2度「初回のみ解約不可」と小さい字で書かれていたが、「初回無料」等の表示などと比べると目立たず、見逃してしまった。

相手方販売会社からは、2回目の商品代金等1万3190円を請求すると言われたが、納得できない。

<sup>(注)</sup>株式会社 wonder（法人番号 2060001031136）

所在地：栃木県宇都宮市

＜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。

＜相手方収納代行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売会社と支払金額について紛争になっているとの連絡を複数回受けたことから、商品代金を受け取る権利を相手方販売会社へ返却し、現在は、当社から請求を行っていない。

このため、相手方販売会社と手續を実施してほしい。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

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

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

このような状況を踏まえ、改めて相手方販売会社に対し、国民生活センター法22条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、期限までに回答書等の提出はなか

った。

相手方販売会社の出席が得られなかったが、期日において、仲介委員は申請人らに対して、契約申込時の画面構成や現在の請求の状況などについて聴取した。

注文時の画面構成のうち、特に最終確認画面にどのような内容が記載されていたかについて、申請人によっては記憶が曖昧であったが、注文時の確認画面にも注文確認メールにも定期購入であることや、1 回目で解約をした場合には、定価での請求である旨の記載はなかったと記憶している申請人もいた。

また、請求の状況については、申請後は請求がなされていないか、請求があっても相手方販売会社から直接のものであり、相手方収納代行会社の回答書の内容と齟齬はないことが確認できた。

申請人らから聴取した内容や、消費者庁において令和2年8月7日付で、相手方販売会社等に対して、顧客の意に反して売買契約の申込みをさせようとする行為を理由とした特定商取引法の違反による6カ月間の業務停止命令が行われていることなどを踏まえると、相手方販売会社の注文画面の構成は電子消費者契約法3条による錯誤無効の主張ができる可能性が高いと考えられた。なお、本件においては、相手方販売会社より聴取を行うことができていないが、電子消費者契約法第3条の錯誤無効を認めないとの主張を相手方販売会社がするのであれば、相手方販売会社において、確認措置を講じていること、および申請人らの重過失を立証する必要があると思われ、再三にわたり本手続への参加を促したものの協力が得られておらず、自らその機会を放棄しているとも考えられる。

申請人らには、上記の検討結果を伝えるとともに、今後、第三者に債権が譲渡される可能性も否定できず、そのような場合には速やかに最寄りの消費生活センターに相談をするように案内をし、手続を終了した。

以上

## 【事案 4】 保険転換契約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

申請人らと相手方との保険契約は、すべて申請人イが相手方募集人（申請人口の兄の配偶者）から勧められ、契約している。

#### 【申請人イについて】

（1）申請人イ自身を被保険者とした契約について

昭和 56 年 1 月、相手方募集人から相手方の保険に入ってほしいと言われ、死亡保障があり、貯蓄になる保険を希望したところ、80 歳までの死亡保障 500 万円がある定期付養老保険を勧められ加入した（契約（1）①）。

平成 2 年 1 月、相手方募集人から、80 歳以降のことを考え、終身死亡保障のある定期付養老保険に入らないかと勧められ加入した（契約（1）②）。

平成 7 年 10 月、相手方募集人から「現在加入している保険は特定疾病保障がないので、特約を付けた方がいい」と言われ、契約（1）②に特約を付加するつもりで定期付終身保険（契約（1）③）と特定疾病保障付定期保険（契約（1）④）に加入した。

平成 13 年 7 月、相手方募集人の勧めに応じ、3 年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険に加入した（契約（1）⑤）。後日、契約（1）②～⑤は、いずれもその前の契約を転換したものと判明したが、いずれも加入時に転換であるとの説明はなかった。契約（1）⑤については、契約（1）③、④とほぼ同じ内容の保険だと思っていた。相手方募集人からは、死亡時に 500 万円の保険金があり、重度障害保障が付いて、入院も 1 日目から 1 万円の給付金が出ると言われた。なお、平成 21 年に入院し手術をしたため、相手方から保険金として約 139 万円が支払われた。

（2）申請人イの長男を被保険者とした契約について

昭和 60 年 4 月、相手方募集人より「営業成績のため、申請人の長男も保険に加入してほしい」と言われ、被保険者を長男とした定期付養老保険に加入した（契約（2）①）。

平成 6 年 8 月、相手方募集人から新しい保険にした方がよいと言われ、断りきれずに定期付終身保険に加入した（契約（2）②）。

平成 16 年 6 月、相手方募集人から「入院 1 日目から保険金が出るようになった」と言われ、見直しの手続きを行い、3 年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険を契約した（契約（2）③）。なお、平成 21 年に長男が入院し手術したため、相手方から保険金 15 万円が支払われた。

#### 【申請人口について】

昭和 58 年 8 月、妻（申請人イ）が相手方募集人から相手方の保険に加入してほしいと頼まれ、自身を契約者とし、死亡保障のある定期付終身保険に加入した（契約 A）。

平成元年 4 月、契約 A の死亡保障を増額するつもりで定期付終身保険に加入した（契約 B）。

平成 6 年 8 月、契約 B の死亡保障を増額するつもりで定期付終身保険を 2 契約、契約した（契約 C、D）。

平成 16 年 6 月、3 年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険を契約した（契約 E）。後でわかったことだが、契約 B、C、D、E はいずれもその前の契約を転換したものであった。当時は、いずれも転換であることの説明がなく、契約 E については、その当時契約している保険（契約 C、D）と

同じで、死亡保障 500 万円、医療保障も手厚くなるとしか聞いておらず、積み立てや取り崩しなどの説明はなかった。なお、平成 27 年に入院し手術をしたため、相手方から保険金として約 217 万円が支払われた。

#### 【申請人ハについて】

平成 15 年 7 月、月々の保険料が 1 万円程度で貯蓄性のある保険なら加入してもよいと母（申請人イ）に伝えたところ、母を契約者、自身を被保険者とする 3 年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険に加入した。

平成 16 年 11 月、就職したタイミングで契約者を自身に変更した。その後、見直しや更新がされていたようだが、全く関知しておらず、署名押印もしていない。

令和元年 5 月、相手方から満期のお知らせが届き、初めて更新型の保険であることを知ったため、すぐに解約した。その際、相手方に保険の内容等を尋ねたところ、満期まで支払っても返戻金があるわけではないことや死亡保障がないことがわかり、母が相手方募集人から聞いていた内容と大きく異なっていた。

一連のやりとりの中で、申請人ハは、申請人イ、ロの保険についても相手方募集人から聞いていた内容と異なるのではないかと不安を覚えた。相手方募集人に尋ねても要領を得ないため、申請人らは相手方の営業所に出向き、保障内容等の説明を受けた。その結果、これまでの契約は転換されており、現在の保険には死亡保障がないことが判明した。また、相手方の保険商品の中には、死亡保障のある保険が他にあることがわかった。相手方募集人が、転換について説明していないかもしれないと述べたため、相手方が解決について検討することになったが、後日、取消し等は認めないとの回答があった。申請人らがこれまで支払った保険料から、既に受領した保険金を差し引いた金額を返金してほしい。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

加入手續に関し、担当者（募集人。申請人イの義兄の配偶者）に確認したところ、契約内容を説明し、了解を得ていたと述べている。具体的には、パンフレットや設計書を用いて転換前との保障内容を比較した上で説明している。また、申請人イおよび夫である申請人口の方が一に備えて一定程度の保障を希望していると聞いていたが、終身保障 500 万円に関して強い希望はなかった。

契約成立後、保険証券を郵送しており、その後、「ご契約内容のお知らせ」を毎年発行しているが、いずれにおいても「加入手續の覚えがない」等の申し出はなかった。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

加入手續に関し、担当者（募集人。申請人口の兄の配偶者）に確認したところ、契約全般の管理をしている申請人イ（申請人口の配偶者）に契約内容を説明し、了解を得ていたと述べている。

具体的には、パンフレットや設計書を用いて転換前との保障内容を比較した上で説明している。また、申請人および妻である申請人イの方が一に備えて一定程度の保障を希望していると聞いていたが、終身保障 500 万円に関して強い希望はなかった。

契約成立後、保険証券を郵送しており、その後、「ご契約内容のお知らせ」を毎年発行しているが、いずれにおいても「加入手続の覚えがない」等の申し出はなかった。

<申請人ハに対する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。

申請人の請求を一部認める。

平成 15 年 7 月の加入手続に関し、担当者（募集人。申請人ハの伯父の配偶者）に確認したところ、契約全般の管理をしている申請人イ（申請人ハの母親）に契約内容を説明し、了解を得ていたと述べている。具体的には、パンフレットや設計書を用いて転換前との保障内容を比較した上で説明している。

ただし、平成 15 年 11 月の復活手続において、復活請求書兼告知書にある契約者欄は当時契約者であった申請人イに署名いただいたものの、被保険者欄の書面は、申請人ハの意思を確認することなく担当者が代筆したことを認めている。このため、復活手続の取消しが妥当と考える。復活手続後の保険料を支払い済みの解約返戻金と相殺の上、返還したい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は当事者双方から事情聴取を行った。

申請人らは、終身保障を希望していたにもかかわらず、従前の契約を転換した後は一定期間の保障が手厚いものの、一定期間終了後は保障が薄くなる保険であったことがわかり、ニーズと一致していなかった、募集人は親族でもあり、信用していたため、詳細な説明は聞いていない、パンフレットや設計書等は募集人が持って帰ったため、手元になく、後から確認することが困難だった等と述べた。

相手方は、現地の支社を通じて募集人からヒアリングを実施したところ、申請人らは死亡保障が一定期間あればよく、終身で必要とまでは聞いていなかったと述べている、当時の活動報告書は保管期間が経過しており、確認できないこと等を述べた。

仲介委員は、当事者双方の勧誘時の認識が異なっていることから、相手方が契約後に申請人らに送付した書類を申請人らに提示することおよび相手方に対して改めて募集人のヒアリングを行うよう要請した。

第 2 回期日では、仲介委員から当事者に対し、募集人との関係や保険商品の複雑さなどを踏まえ、申請人イおよびロの保険は、申請人らが最初に解約の意向を表明した時点で解約したものと扱い、解約返戻金を算定する和解案を提示した。

第 3 回期日において、申請人らから和解案に同意するとの回答が寄せられた。相手方は、申請人イおよびロから解約手続がなされていない以上、解約したとは認められないため、和解案には応じられないが、申請人らが和解案に同意するのであれば、早期解決の観点から再検討を行う、とのことであった。後日、相手方から仲介委員の和解案に同意するとの回答が寄せられたことから申請人イおよびロと相手方との間で和解が成立した。また、申請人ハの保険は、相手方の当初の回答通り、復活手続を取り消した上で、復活手続後の保険料を支払い済みの解約返戻金と相殺

の上、返還することとなり、和解となった。

以上

## 【事案5】クリーニング事故に関する紛争（16）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年10月に紳士用コート（以下「本件コート」という。）を購入した。

平成30年4月、ショッピングセンターにある相手方の店舗へ本件コートをクリーニングに出したが、仕上がりに問題はなかった。

平成31年4月下旬、同じ相手方の店舗へ本件コートをクリーニングに出し、令和元年5月上旬に引き取ったところ、前身頃<sup>まえみごろ</sup>にぶくつき（生地側または芯地側に部分的な浮き上がりが生じている状態）があり着用できない状態になっていたため、相手方に本件コートを預け、調査を求めた。

6月中旬、相手方より本件コートが返却され、メーカーの調査報告書を受け取った。相手方からは、メーカーと補償交渉を行っているので待つように言われた。

10月上旬、相手方より、本件コートについてメーカーとの交渉が不調に終わったとの連絡があったため、消費生活センターに相談し、相手方と交渉を継続した。

本件コートの使用月数は19カ月であることから、クリーニング事故賠償基準に当てはめると、購入価格の65%が補償割合となるため、これを前提に相手方と話し合いを継続したが、相手方は購入価格の65%に当たる金額の半分しか補償できないと回答した。

クリーニング事故賠償基準に基づき、コート代約17万円の65%相当、約11万円の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は品質表示に基づいたクリーニング処理を行っており、立体乾燥により仕上げている。購入時期から勘案し、本件コート自体に問題があったものと認識している。本事案の賠償責任はメーカーにあり、当社が賠償の責を負うものではないが、申請人のこれまでの当社での利用金額を勘案し、事故賠償基準に基づいて算出される金額の半額相当を提示した。

しかし、申請人が本手續に申請したため、事故賠償基準に基づいた提案を取り下げ、クリーニング代（約1400円）の返金のみによる解決としたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日を開催し、クリーニング事故の経緯等を確認するため、当事者への聴取を行った。

その上で、仲介委員は相手方に対し、相手方の利用規約にクリーニング事故賠償基準に沿って解決すると定められている以上、原則として相手方が損害を賠償することになる。仮に相手方が主張するように商品自体に問題があるとしても、その負担を過失のない申請人に強いることは、消費者の立場からすると納得できないのではないかと説明した。その上で、歩み寄りによる解決の余地を検討するよう促した。これに対し相手方は、申請人は得意客であり、何らかの和解案を提示したいと述べた。

第2回期日において、相手方は申請人が今まで利用した費用の2割相当を和解金として支払う

という和解案を提示した。仲介委員は、申請人に相手方の和解案を伝えたが、申請人は到底受け入れられないと述べた。

そこで仲介委員は、相手方に対して、第1回期日での内容を大前提としつつ、改めて説明した。すなわち、相手方の利用規約によると、クリーニング事故で生じた損害は、相手方が職務上の注意義務を怠っていないことと第三者に賠償責任があることを立証できない限り、相手方が損害を賠償することが原則となっており、このことは利用規約に明記されている。そして、メーカーの調査報告書からは事故の原因はメーカーではなく相手方にあると読まざるを得ず、現時点では相手方は調査報告書の内容を覆せていないことから、相手方が損害を賠償することになると述べた。また、和解案の根拠も申請人が利用していた金額ではなく、クリーニング事故賠償基準を根拠とした和解案を改めて提示するよう強く求めた。これに対して、相手方はこの場では回答することができないため、持ち帰って検討すると回答した。

第3回期日において、相手方は、仲介委員から提示された和解案を社内で検討したが、品質表示に従ってクリーニングを行っていることから過失はないと判断し、第2回期日で提示した和解案以上の譲歩はできないと述べ、これ以上の金額を求めるのであれば不調となっても構わないと回答した。

仲介委員が申請人に相手方の和解案を提示したところ、非常に強い不満があるが、これ以上本事案を長引かせることは望まないで、本件コートを申請人の手元に置くことを条件に、相手方の和解案に合意すると述べた。仲介委員が相手方に申請人の希望を伝えたところ、相手方が和解案に合意したため、両当事者で和解が成立した。

以上

## 【事案6】カードローンの一括返済に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

平成20年9月、被相続人が相手方と無担保カードローンの契約を締結した。

令和元年9月、被相続人が死亡したため、申請人らが相続人となった。被相続人の配偶者であり、相続人代表である申請人から相手方支店に対し、これまで通りの返済を続けたいと申し入れた（当初の残債務は約435万円）。

ところが、相手方支店職員からは「相続手続のため、10回まではこれまで通りの返済を認めるが、その後は残高一括返済となる。資金的に難しいなら多目的ローンを使うこともできる」と言われた。翌月、これまで通りの返済が認められることになった10回の支払いのため、口座振替手続を行った。

同年11月、ローン残高の一部（250万円）を繰り上げて返済した。被相続人の口座が凍結されているので解除を求めたが、ローンの返済が終わるまでは解除できないと言われた。

相手方は残債務の一括返済は規定に基づいた対応であるというが、本件は当該条項の適用条件（被相続人に返済の遅滞や新たな借入れがある場合）に当てはまらないため、一括返済を求められるのは納得できない。また、凍結されている被相続人の口座の解除とローンの返済は関係がないので、解除してほしい。

＜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る。

当行の手続に関する誤説明に伴う申し立てであり、<sup>しんじつ</sup>真摯に対応する。なお、当行所定の手続に基づき、申込書などを提出してもらう必要がある。

### 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。相手方は、本件は支店職員の規定に対する理解不足、申請人への誤説明によって発生したと捉えており、申請後、社内に同様の事象がないことを確認した上で、全支店に本件を踏まえた注意喚起の通達を行った、と説明した。仲介委員は相手方に対し、相続手続に向け、申請人の契約情報の詳細と、今後の手続の詳細について、資料として提出するように求めた。

第2回期日において、相手方は、従前の契約と同じ条件で、申請人と新たなカードローン契約を交わし、その借入れをもって被相続人の債務を清算する方法を提示した。これに対して申請人は、新たなカードローン契約はせずに、債務引き受け契約のみ交わす形としたいと述べた。このため、仲介委員は相手方に対し、債務引き受け手続について、相手方提案の手続を行う必要がある理由を整理するように伝えた。

第3回期日において、相手方は本件については、特例的に、新たなカードローン契約をせずに、被相続人の口座を用いて返済をすることを認めると回答した。なお、被相続人口座に振り込みや引き落としが発生しないようにすること、当該口座預金の払い戻しはできないことが条件となると述べた。

第4回期日において、仲介委員は和解内容の詳細を調整した。期日中に回答が得られなかった和解条件や事後の手續の詳細について、期日後に調整し、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 7】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（27）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 6 月、求人サイトで「大手ショッピングサイトに出店する店舗のオーナー運営、副業在宅」との記載を見て、相手方販売会社に連絡し、指定された事務所に出向いた。そこで、ビジネスのサポートを受けられると説明され、相手方販売会社と通信販売コンサルティング契約を締結した。契約書に、相手方販売会社が提供した業務の結果に不満がある場合、一定の条件を満たせば全額返金されるとの規定（以下「全額返金条項」という。）があったことも、契約締結の要因だった。代金 50 万円は相手方クレジットカード会社 A およびクレジットカード会社 B のカードで決済した（A：30 万円（手数料約 7 万円）36 回払い、B：20 万円（手数料約 3 万円）24 回払い）。

作業内容は、海外の通販サイトで商品を調べて購入し、日本のサイトで転売するというものだった。相手方販売会社から提供されたのは輸入方法の簡単な動画で、相手方販売会社に電話で問い合わせても、簡単な案内はあったが、具体的なサポートはなかった。週 3 日以上、6 カ月継続して作業に取り組んだが一度も売れなかったため、全額返金条項の適用期間に、相手方販売会社に解約を申し出た。全額返金条項所定の返金条件である週 3 日作業に取り組んだ旨の証拠を提示したが、返金されなかった。

平成 31 年 3 月、弁護士に交渉を委任したが、相手方販売会社とは連絡が取れなかった。求人サイトの内容や契約時の説明と実際の状況が異なるため、契約をなかったこととし、既払い金の全額返金と、今後の支払い請求の停止を求める。

＜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はない。

当社は契約の当事者ではない。第三者（以下「X」という。）が個人事業主として行ったことであるから、X を相手方としてほしい。

＜相手方クレジットカード会社 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。

相手方販売会社と加盟店契約はないが、イシューアの立場でアクワイアラーである相手方クレジットカード会社 B に加盟店調査依頼を行い、「売買契約、その後のサポートに問題なし」と回答を得ている。このため、申請人と相手方販売会社との間での解決を求める。

令和 2 年 3 月より請求を一時保留とし、両者間での和解内容に従い請求の取消しもしくは再開等を行う。本手續等で解決が図れない場合は請求を再開せざるを得ない。

＜相手方クレジットカード会社 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。

申請人と相手方販売会社との紛争であり、当社は契約の有無の判断、既払い金返金を認める立場にない。両者間での紛争解決を求める。

平成 31 年 4 月より支払いを猶予している。相手方販売会社との間に決済代行会社が入っていたが、平成 30 年に相手方販売会社との加盟店契約は終了している。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

期日に先立ち、仲介委員は相手方販売会社に対し、申請人が提出した契約書に相手方販売会社の名称、住所、代表者名および社判の印影があることから、手続に協力し、X との関係性等につき説明することを書面で促した。これに対し、相手方販売会社は、本件契約書の印影は相手方販売会社のものではないとして、社判の印影を提出すると共に、相手方販売会社の事務所の名称はXが無断で使用していたもので、相手方販売会社とは関係ないと主張した。また、Xに対し、事実の調査を書面で行ったが、Xから応答はなかった。

第1回期日は、申請人のみの出席で開催された。同期日において、仲介委員は、申請人に対し、事実関係を確認するため、業務への取り組み内容や提供されたシステム（以下「本件システム」という。）に関する資料を提出するよう要請した。

第1回期日後、上記要請に基づき、申請人から資料が提出され、同資料の情報から本件システム上のチャットの内容や申請人の事業実績を確認したところ、数カ月間に約360点の出品をしたことや、申請人が契約締結から3カ月後に解約を申し出たところ、全額返金条項の適用期間外であると言われ、再度適用期間に解約を申し出ていること、これらは共にXとみられる人物とやりとりしていたことがわかった。

また、第2回期日以降は、国民生活センター法22条に基づく手続への協力要請を受け、相手方販売会社が手続に協力することになった。

仲介委員は、第2回期日において申請人と相手方販売会社から聴取した。相手方販売会社は、本件システムはY社から提供を受けており、XもY社の本件システムを利用して相手方販売会社と同様の業務を行っていたことがある、本件システムの運営事務局はY社が担っていると述べた。仲介委員が相手方販売会社に対し、チャットグループに相手方販売会社の代表者が入っていることを指摘したところ、相手方販売会社は、上記運営事務局の設定により、本件契約に限らずさまざまなチャットグループに追加されており、チャットの内容は見えていないため個別のやりとりは承知していない、と説明した。さらに、Y社の指示で、相手方販売会社の利用する電子決済システムをXに利用させ、その結果、申請人とX間の通信販売コンサルティング契約の代金相当額が相手方販売会社に入金されたが、同金銭については、全額Xの口座に入金済みであり、これに対する報酬は受領していないと述べた。また、申請人は、Xが相手方販売会社の支店であると記載された相手方販売会社の求人広告を見たと言った。

仲介委員は、こうした経緯に鑑みれば、仮に相手方販売会社とXとの法人格が別だとしても、相手方販売会社の名称をXに利用させていた、またはXが利用することを黙認していたのではないかと指摘した。相手方販売会社は、Xに対し社名の使用は認めていない、と主張した。

第2回期日後に、仲介委員は、相手方販売会社に、事実関係に関する質問状を送付して資料提出等を求め、相手方販売会社はこれに応じた。

仲介委員は、第3回期日で、相手方販売会社から提出された資料などをもとに、相手方販売会社および申請人から聴取した。社判の印影については目視によってではあるが、相手方販売会社が主張する相違点が認められた。決済システムを利用させたことにより受領した金銭に関しては、Xから相手方販売会社への請求書および、これと同額の相手方販売会社からXへの送金伝票が提出された。また、相手方販売会社は、申請人が見た求人広告は当社が出した広告ではないと主張した。

期日後に、仲介委員は、Xに対して、質問状および関係人として期日に出席するよう要請する

書面を、申請人が訪問した事務所所在地および相手方販売会社が提供した X の住所に送付したが、応答がなかった。また、相手方販売会社が提供した X の携帯電話番号にかけたが、連絡が付かなかった。

第 4 回期日で、仲介委員は、相手方販売会社に対し、X と連絡が取れないことから本件契約の当事者の特定は困難だが、X との決済上の関連等に鑑み、紛争の早期解決の観点から譲歩の余地がないか確認したところ、返金額の提示があった。しかし、申請人の希望との乖離が大きく、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

以上

## 【事案 8】プログラミングスクールの解約に関する紛争（1）（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人イの主張の要旨>

令和元年4月、プログラミングスキルを身に着けたいと思い、インターネットで相手方のサイトを見つけた。サービス内容の詳細な記載がなかったため、5月に貸会議室で行われる無料の面談を受けることにした。

面談は1時間程度で、パソコンを見ながらカリキュラム内容や、受講開始日から2週間以内という返金期限について説明を受けた。また、講師のサポート体制が整っている、受講者との横のつながりができ、意見交換をして進めることができると説明を受けた。

契約についてはいったん考えて後日返事をしたいと伝えたが、取りあえずフォームに入力してほしいと言われ、パソコンで仮入会フォームに必要な事項を入力した。その1週間後、SNSで入会の意思を伝えた。代金約70万円は、相手方に現金で分割で支払うことにした。

5月下旬からサイトで学習を開始し、6月からは教室での学習を開始した。4か月通ったが、面談での説明とは違って、基本的に独学での学習であり、サポート体制も充実しておらず、他の学習者と同じ時間に学習することは一度もなく、横のつながりをつくるために相手方が何らかのサポートをすることはなかった。

9月に退会を申し出たところ、利用規約上、退会は可能だが返金はできないと言われた。契約時には利用規約の説明を受けておらず、消費生活センターにも相談してあっせんを受けたが、解決しなかった。

契約を解除し、未払い分の受講料を免除し、既に支払った約18万円を返してほしい。

#### <申請人口の主張の要旨>

インターネット広告で相手方のプログラミングスクールを見つけ、令和元年10月に無料説明会に参加した。初心者でもできると説明を受け、パソコンで規約を確認し、その場で申し込んだ。受講料約90万円についてはクレジットカードの一括払いで決済した。

11月から受講を開始し、2～3回教室に通ったが、初心者の自分にはレベルが高く継続が困難だと感じたため、12月に退会を申し出たところ、返金はできないと言われた。

消費生活センターにも相談してあっせんを受けたが、解決しなかった。

説明時に2週間以内であれば全額返金可能と説明を受けたが、それ以降は一切返金しないとは聞いておらず、規約にもそのような記述はない。契約を解除し、未受講分を日割り計算した約70万円を返してほしい。

#### <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。

当社のサービスは自学自習を基本としており、カリキュラムの後半にあるチーム開発のみ受講生同士と一緒に開発を行う形となる。学習以外では、定期的にコミュニケーションが取れる場を設けており、申請人イが受講していた期において、複数の受講生が横のつながりを作り交流している。

サポート体制については、分からないことがあればいつでも講師に質問することができる環境を構築している他、担当トレーナーの定期面談も実施しているが、申請人イは5回以上キャンセルの申し出をし、来校いただけていない。

また、取りあえずフォームに入力してほしいなどと契約をせかした営業は行っておらず、横のつながりについても適切に案内している。

申請人イは既に契約期間を満了しており、当社のサービスは適切に運営していると考えため、申請人イが事前に同意している利用規約に基づき、受講料の支払免除や支払い済み受講料の返金には応じられない。

<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ない。

契約の解除については認めるが、申請人口が事前に同意している利用規約に基づき、支払い済み受講料の返金には応じられない。

当社のサービスは、受講期ごとに申込締め切り日、枠制限を設けており、申請人口が退会した後と同じ受講期に受講生の追加を受け入れることはできず、機会損失となる。

また、学習方式は自学自習を基本としており、自身でカリキュラムを進めながら、分からないことがあればいつでも講師に質問することができるようになっている。受講開始日よりカリキュラムは24時間いつでも利用できる状態となっており、学習期間中、どのように学習を進めるかは受講生次第であり、期間ごとに均一にコストが発生するものではない。

## 2. 手續の経過と結果（不調および和解）

仲介委員は、第1回期日において、両申請人から、契約前の説明内容、契約後の実際の講座の内容や提供方法、カリキュラム、サポートサービスがどのようなものであったか聴取した。また、両申請人にカリキュラムの消化状況についても確認を行った。

相手方からは、講座の実施方法について、実際に提供されているプログラムの一部を閲覧しながら説明を受けた。講座については、受講者が提供されるカリキュラムに沿って自学自習していく形式で、わからないことなどがあれば、担当者に随時質問ができる仕組みになっていた。併せて、講座の受講者数や修了率、転職支援の実績などについても聴取を行った。また、両申請人のサービスの提供状況などについても資料に基づいて説明を受けた。

聴取した内容を踏まえ、仲介委員は、契約前の説明において、講座の具体的な内容等について必ずしも明確にイメージすることができるとは言いきく、また、契約から2週間経過後には一切返金ができないとの規約については、消費者契約法9条に照らして問題がないとは言えないことを相手方に伝え、解決に向けた対応についての検討を促し、第2回期日を開くこととした。

第2回期日において、相手方より、申請人イについては、受講期間のうち8割超はサービスを受けていることから返金などの対応は難しいが、申請人口については、経過月数と機会損失月数を加えた月数を総受講期間で除して負担率を計算し、その負担率をもとに受講料相当分の金額を算定して、これに初期費用を加えた金額を申請人口が負担し、残額を返金するとの提案がなされた。

この提案について、申請人口は、初期費用すべてを負担するのは納得ができないと述べた。このため仲介委員は、初期費用の内容が広告費であるとの相手方の説明を踏まえ、消費者契約法9

条についての判例等の考え方によれば、広告費等をすべて消費者に負担させることは認められていないことなどを説明し、相手方に再考を促したところ、初期費用については相手方が負担することで両者が合意をしたため、両当事者間で和解が成立した。

一方、仲介委員より、申請人イについては、紛争の早期・円満解決や、紛争解決コストの観点から、本手続により解決することのメリットなどを相手方に説明し、歩み寄りを促したが、譲歩の姿勢が見られなかったため、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

以上

## 【事案9】プリザーブドフラワー教室の講師紹介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>

令和元年9月、趣味で通っていた教室で、プリザーブドフラワーの制作を人に教えたり、作品を販売したりできる資格を取得した。

10月、プリザーブドフラワー制作の講師の仕事がしたいと思い調べていると、相手方Aのウェブサイトで講師を募集しているのを見つけた。プリザーブドフラワー教室の講師の仕事だと認識し、詳しい条件を聞くために面接を申し込んだ。

数日後、面接のため、相手方Aから指定された貸会議室に赴いた。相手方Aの代表者（相手方Bの代表取締役でもある。以下「代表者」という。）から「各地に教室があり希望の教室で教えられる」「有名教室のレッスンの仕事も紹介する」「生徒が払った受講料全額が講師の収入になる」「相手方Aのウェブサイトに宣伝を載せるので生徒は集まる」と説明を受けた。また、代表者に、資格を取得したばかりで講師の仕事は初めてであり、生徒に教える課題作品を自分で考えることは難しいと伝えたところ、「自分もフラワーアレンジの講師をしているのでアドバイスしながら一から教える」と言われた。会費がかかると聞いたが、仕事をするためにはやむを得ないし、講師としての収入で支払えると思った。

11月、相手方Aから採用のメールが届き、レンタルオフィスで相手方AおよびBから講師として認定を受ける契約を交わした（以下「本件契約」という。）。同月、相手方Aの講習会に参加し、2年分の会費（約42万円）を一括で現金で支払った。しかし、講習会の内容は花と全く関係ない代表者の経歴や経済の話で、仕事の紹介の話もなかった。不審に思い、12月、消費生活センターに相談し、電話で代表者に解約の意向を伝えたが、断られた。契約をなかったことにして、全額返金してほしい。

#### <相手方らの主張の要旨>

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、本件契約の期間は契約日から2年間であり、受講者からの解除はできず、契約期間中は必ず会費を支払ってもらうこと、会費の返金はしないこと、および仕事を提供し収入が得られることは保証しないことについて、契約書で示すとともに口頭で伝えた。

なお、面接は貸会議室で行った。この際、申請人が言うような説明は行っていない。実態としては、教室の紹介を行っているが、空き状況や募集状況等により希望通りに利用できない場合もある。また、プリザーブドフラワー教室のレッスンについては、出張レッスンの依頼が発生した場合には、仕事を紹介している。報酬については、契約書記載の通りであるが、仕事を紹介して収入が得られるということの保証はしない旨は伝えた。

また、講習会については、カリキュラムが決まっていることは事前に説明してある。花の講座内容の指導については、個人指導で相談があればアドバイスをすると伝えたが、講習会でアドバイスをするとは言っていない。

なお、相手方Bは相手方Aの事業のために、ウェブサイト制作、集金等の補助的な作業を行う事業者である。

※本件においては、相手方 A の代表者（相手方 B の代表者）が、相手方らの代表として手続に対応した。このため、相手方 A、B からそれぞれ同一の回答書、答弁書が提出された。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方らに対し、本件契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当する可能性があり、本件においては書面不備でクーリング・オフが認められる可能性があるかと伝えた。また、支払った会費を一切返金しないという契約条項は消費者契約法上、無効となる可能性があることを説明し、これらの点について、弁護士にも相談の上、返金額について譲歩が可能か再検討するよう求めた。

第 2 回期日において、相手方らは、本件契約は講師が自ら生徒を募集して教室を開講する形態であり、相手方らはそのサポートを行うに過ぎず、講師に対して生徒や仕事の紹介は行わないとして、業務提供誘引販売取引の該当性を否定した。また、消費者契約法の適用について、本件は申請人が個人事業主として契約したものであることから、消費者契約には当たらないと主張した。しかし、申請人の心情を考慮し、解決料 10 万円を支払うことで本件を終わらせることを提案した。これに対し仲介委員は、契約書には相手方らが講師に仕事を紹介する場合があるとも記載されていることを指摘するとともに、実際に相手方らが仕事の紹介を行っていないとしても、契約時に相手方らから紹介された仕事で利益が得られると勧誘したのであれば、業務提供誘引販売取引の定義に当てはまるとして再検討を求めた。期日後、仲介委員は相手方らに対し、前述の法律の考え方を示し、再検討を要請する文書を送付した。

第 3 回期日において相手方らは、契約書に講師へ仕事を紹介する旨の記載があったとしても、主たる契約内容は講師自らが生徒を集める形態であり、勧誘時には仕事の紹介については説明を行っていないことから、業務提供誘引販売取引には当たらないと主張した。その上で、譲歩案として解決料 15 万円を支払うと提案した。仲介委員は、相手方らに、契約書に記載している以上は、たとえ仕事の紹介が契約の一部分であり、これを説明していないとしても、業務提供誘引販売取引に該当する可能性があるとの見解を伝えた。しかし、相手方らがこれ以上の譲歩は難しいと述べたため、仲介委員は相手方らの提案を申請人に伝えた。申請人は、実際には短期間しか役務提供を受けていないにもかかわらず 2 年分の高額な会費を支払うことは心情的に納得がいかないとしつつ、早期解決のため譲歩し、20 万円の返金で和解したいと述べた。これに相手方らが同意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 10】ネズミ駆除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>

築 27 年の一戸建てに居住しており、たまに天井裏から足音のような音がしていた。ネズミがいるか調べてもらいたいと思い、インターネットで相手方を見つけた。サイトには「相談、見積もり、調査全て無料」「今だけ 20%OFF キャンペーン」と記載があった。電話で無料見積もりを依頼し、令和元年 12 月に相手方担当者が来訪した。

担当者は「無料は外観を見るのみ、中に入ると有料、約 8000 円、中にネズミがいた場合は支払わなくてよい」と説明したので、中を見てもらった。

1 階と 2 階の天井裏を見て、「ネズミがトイレにしていたところがある」「穴がいくつか開いている」「今は足音がしないが、一度入り込むとずっと中にいるので、薬をまいて追い出さないと駄目だ」と言い、「料金は 5 万円くらいだが、20%オフで 4 万 5000 円になる」と口頭で告げられた。後払いもクレジットカード払いもできない、コンビニエンスストアでおろすように、と言われたため、相手方の事務所に電話で確認すると「後払いでは割引できない」と言われた。このため契約書に署名し、4 万 5000 円を支払った。

ガス状の薬剤散布が行われたが、においがきつく換気が大変であり、赤ちゃんがいるため安全性が気になり、担当者に薬について説明を求めたが回答がなかった。担当者は「中にネズミがいるなら薬剤散布によりネズミが外に出ていく足音がする」といったが音がしないので、ネズミがいたのか聞くと、「薬剤散布により、人の手が入ったことがわかり、ネズミは来なくなる。防鼠のために薬をまいた」と答え、散布後には「ネズミのふんはない、穴は開いていない」と散布前と異なることを言った。

契約書には見積料約 8000 円との相殺や割引金額の記載がなく、無料見積もりを依頼したのに契約をせかさされ、相手方の不明瞭な説明により契約してしまったため、消費生活センターに相談の上、施工の翌日にクーリング・オフの書面を送付したが、対応されない。

既払い金の返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

※回答書・答弁書の提出はなかった。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は通常、担当者が現場を見て、施工内容や費用を決めている。本事案でも、申請人宅で説明の上、承諾をいただいて、見積書・契約書記載の通り、ネズミ忌避薬の噴霧を行った。市販の薬剤を噴霧したが、「においはしない」等の説明は行っていない（電話による回答。）。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方は、回答書、答弁書を提出しないと電話で回答したため、手續に協力するよう要請する書面を送付したが、不在のため持ち戻りとなった。その後、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書およびこれまでに相手方に送付した書面の複写を、相手方が指定する郵便局留めにて発出した。

第1回期日において、仲介委員が申請人および相手方から事情を聴取しようとしたところ、相手方が、今日是对応できないとして別の日時を指定した上で、同日時の電話で今後の対応の可否について回答する、とのみ述べた。このため、同日時の電話対応について要請する書面を、相手方住所および相手方代表者自宅へ送付したところ、電話で、手続に協力すると回答があった。

第2回期日で、仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。仲介委員は相手方に対し、契約の経緯によれば、特定商取引法の適用除外に当たらず、申請人の行ったクーリング・オフが有効に成立し、全額返金の義務が認められる可能性があることを指摘し、譲歩を促したところ、相手方は、譲歩できる返金額を提示し、それで申請人が応じなければ不調としたいと述べた。

他方、仲介委員は、申請人に対しても、裁判等の手段による場合の費用対効果等に鑑み、本手続における譲歩の余地を確認した。申請人は、期日後に弁護士による法律相談を受けた上で、相手方の提案に応じるかどうか判断したいと述べた。

その後、第3回期日を経て、第4回期日において、申請人が相手方の提案に応じる旨回答した。このため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（32）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 11 月の朝、帰宅途中に電車の中で寝てしまい、最寄り駅に着いた際に胸ポケットに入っていた財布がなくなっていることに気が付いた。一度帰宅した後、昼ごろにクレジットカード発行会社である相手方から、不審な行動履歴があると問い合わせがあり、相手方発行のクレジットカード 2 枚（以下「本件カード」という。）で、コンビニエンスストアの ATM での 50 万円のキャッシングと新幹線の回数券約 33 万円の購入により、合計約 83 万円が不正利用されていることが分かった。また、本件カードと暗証番号を共通にしていた銀行のキャッシュカードでも不正利用が行われていた。すべてのカード類の利用を停止した後、交番に行き、遺失物届を提出した。

数日後、消費生活センターに相談し、改めて警察署に盗難被害届を提出した。しかし、相手方からは、いずれの取引も暗証番号取引であるため補償できないと言われた。自分は不正利用が行われた時間、その場所にはいなかった。また、暗証番号は知人の誕生日を設定しており、財布に入れていた免許証や保険証等の書類からは推測できない番号である。不正利用された約 83 万円の請求を取り下げてほしい。なお、銀行のキャッシュカードの不正利用については補償を受けることができた。

＜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。

申請人から本件カードを紛失したと報告の電話を受けた際、本件決済はすべて暗証番号の入力を伴う取引であり、調査できず、申請人に請求する旨を伝えている。なお、すべての取引において、暗証番号の入力エラーの履歴は確認できない。

### 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、両当事者から事情を聴取した。その上で、申請人に対し、事実関係を裏付ける資料の提出を促した。また、相手方に対し、申請人はカード利用があった時間に利用場所にいなかったと考えられ、第三者利用の可能性が高いと考えられるが、暗証番号が漏れた原因が特定できず、申請人に故意・過失があったとは言い難いことから、全額を申請人に負担させることには疑問があると伝えた。

第 2 回期日において、申請人は当日の自身の行動を示すため、IC カード乗車券の履歴、駅の窓口や交番に相談をした際に受け取った資料等を提出した。また、当日は電車を降りた直後に駅の窓口で相談しており、不正利用が行われた時刻に現場にいることは不可能であり、警察からは ATM の防犯カメラに申請人と別人が映っていたと聞いたと述べた。これに対し、相手方はこれらの事実を客観的に裏付ける資料の提出を求めた。

期日後、仲介委員は、申請人が盗難届を提出した警察署に連絡し、ATM の防犯カメラの映像について捜査状況を聞き取った。

第 3 回期日において、申請人は自身の主張の裏付けとして、駅の窓口で相談した時刻が記載された鉄道会社の記録、本件カードと同時に盗難された銀行キャッシュカードの不正利用が補てん

されたことを示す資料を提出した。仲介委員はこれを踏まえ、申請人が利用金額全体の4割を負担する和解案を両者に提示した。相手方は、本件は暗証番号取引であり、本来は全額を申請人に請求するが、申請人が警察、駅、銀行等から資料を取り寄せた手間等を勘案したとして、申請人が8割を負担する案を提示した。仲介委員は申請人の意向を確認し、相手方に申請人は8割の一括払いが難しいと述べていることを伝えた。その上で、相手方に対し、暗証番号利用の経緯について消費者が調査するには限界があり、同種被害の未然防止の観点からもカード会社には実態解明の社会的責任があると思われる中、申請人ばかりに責任を課すのはいかなものかと再検討を促した。

第4回期日を前に、申請人から、金額と支払方法について相手方の意向が変わらない場合、支払いが難しいため、提訴を検討するとの申し出があった。仲介委員は事務局を通じて、相手方に対し、申請人の訴訟意向を踏まえて和解案を再検討するよう求めた。

第4回期日において相手方は、金額についてこれ以上の譲歩は行わないが、分割払いは可能であると述べた。申請人も早期解決を望みこの案に同意したため、期日後、支払方法の詳細を調整し、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 12】健康食品の通信販売に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

令和元年10月、相手方販売会社から健康食品のダイレクトメールが届いた。商品広告に「細胞再生成分37種。細胞修復成分17種」「医学的に幹細胞を増やし、幹細胞の減少も抑制することが証明されました」など、さまざまな病気に良いようなことが記載されていた。ダイレクトメールに6個注文ごとに1個プレゼントと記載されていたため、11月、本件商品を6個だけ注文しようと思い、相手方販売会社に電話した。すると相手方販売会社から「2年間だけ飲めば、後は何も飲む必要はない」と2年分の購入を勧められた。高血圧が心配だという話をする、「私も180位あったが、健康食品を飲んで下がった。今でも薬は飲んでいない」「ほうれい線やしわなども消える」等を言われ、2年間だけ飲めば良くなると思って購入することにした。商品は合計84個（72個とプレゼント12個）、代金は合計約49万円だったが、代金の半分に当たる約24万5000円は代金引換で、残り約24万5000円は相手方カード会社のクレジットカードで2回の分割払いで決済した。

1週間後、商品が届き飲用したが、夜眠れなくなった。相手方販売会社に電話すると、飲む量を減らすよう言われた。4日ほど量を減らして飲み続けたが改善せず、効果も感じなかった。再度、相手方販売会社に電話し、クーリング・オフができるか尋ねると「クーリング・オフの制度はあるが、健康食品は4カ月目から徐々に効いてくるので飲み続けてほしい」と言われた。疑問を感じたので、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

未使用の商品81個を返品するので、代金引換で支払った約24万5000円を返金し、クレジットカードで支払った約24万5000円の請求を止めてほしい。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本事案では、申請人が相手方販売会社の広告を見て自ら電話をかけ、自らの意思表示で72個分の本件商品を注文したのであるから、電話勧誘販売ではなく通信販売である。

申請人は継続的取引関係にある顧客ではないが、事業者からの働きかけにより消費者に電話をかけさせたり、電話で勧誘したという事情はない。また、広告には本件健康食品が明記されており、本来販売しようとする商品について告げずに電話をかけさせたのではないことも明らかである。

以上の通り、クーリング・オフや過量販売は問題とならないことから、相手方販売会社に商品代金を返金する法的義務はない。

しかし、早期解決のため、本件商品30個の返品と引き換えに20万4000円（商品30個分の代金相当額）を返金して和解する意思がある。

#### <相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

クレジットカード取引内容の詳細については、当社では把握することができないため、申請人と加盟店との間で解約に関する話し合いを行った上での解決を望む。なお、その間については請求を保留とする。申請人と加盟店で和解し、カード決済上の処理が必要であれば協力する。

## 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、契約の経緯と事実関係等を聴取した。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方販売会社に対し、ダイレクトメールに「特別なおお客様への数量限定のご案内」「メーカー希望小売価格3万8000円が今回のみ先着1000個限定6800円」旨の文言と電話番号が書かれているが、これらは通常価格よりも特別に安い価格で購入できるという有利な条件の特別販売であることを告げて電話をかけることを申請人に要請していると考えられる、そのため、相手方販売会社による電話での勧誘行為によって、本件契約を締結させたものであるとして、本件契約は特定商取引法2条3項の「電話勧誘販売」に該当する余地があり、法定書面が交付されていないことからクーリング・オフが成立する可能性があるとして述べた。

また、本件商品に同封されていたチラシには「体調管理や健康維持のためにも3カ月以上継続的に続けてほしい」旨が書かれているが、それなら最初は3カ月分を勧めるだけで十分にもかかわらず、最初から2年分を購入するよう勧誘し契約させるというのは過量販売に該当すると考えることもできるため、消費者契約法4条4項により本件契約を取り消すことができる可能性があるとして伝えた。

その上で、クレジットカードで支払った約24万5000円の請求の取消しと既払い金約24万5000円の何割かの返金を検討してはどうかと相手方販売会社に和解案を提示し、歩み寄りの解決を求めた。これに対して相手方販売会社は、提示された和解案を持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方販売会社は、仲介委員の主張を認めるわけではないが、早期解決のため、本件商品81箱を返品してもらえれば、申請人がクレジットカードで支払った約24万5000円の請求の取消しと既払い金10万円の返金を行うという和解案を提示した。この和解案について、申請人と相手方カード会社が合意したことから、3者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 13】タレント等養成スクール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＞

令和元年6月、SNSに表示された相手方芸能事務所の広告をタップした。新人ボーカルオーディションに応募するため、個人情報を入力した後、SNSで相手方芸能事務所から連絡があり、審査を受けることになった。

7月上旬、1次審査を受け、翌日、合格の連絡があり、7月中旬に2次審査を受けた。その際「プロジェクトをやりたいのなら、約80万円（入所料およびマネジメント料）かかる。現金で支払う方法と、ローン会社に分割で支払う方法がある」と説明があった。

後日、相手方芸能事務所からSNSで合格の連絡があり、「プロジェクトに参加するということでしょうか」と聞かれ、合格したうれしさもあり「はい」と答えた。

7月下旬、事務所に出向くと、相手方芸能事務所から支払いについて、60回（月額1万6200円）の分割も選べると言われ、相手方信販会社で60回のローンを組むことにした。職種や年収を聞かれ、年収は「月15万円くらいもらっている」と答えた。父親の年収も聞かれたが、分からず、相手方芸能事務所が見立てて入力した。相手方信販会社への申し込みの最終確認画面を見せられたが、自分が言ったよりも年収が多めに入力されているように感じた。相手方芸能事務所への入所申込書兼契約書に署名、押印した。後日ローンの審査が完了したとの連絡があった。

その後はボイストレーニングを数回受けた他、オリジナル楽曲をSNSで受け取ったり、アーティスト写真を撮ったりした。

11月中旬、家族に契約を反対され、費用に見合うレッスンだったか疑問に思ったため、解約しようと思い、消費生活センターに相談した。相手方芸能事務所に解約の意思を伝えたところ、相手方芸能事務所から精算金として約56万円を請求された。消費生活センターを通じて請求の根拠を確認したが、教えてもらえなかった。

これまで受けたレッスン代として30万円は支払う用意があるが、精算金は支払いたくない。

＜相手方芸能事務所の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当方の落ち度なく、単に「高額だから」という理由での解約である。今まで解約を希望された方々は平等に原価に基づき精算いただいている。これら2点により、当然に提供したサービスについての費用はご負担いただきたい。

なお、ローンの申し込みに際して父親の年収を当社が見立てて入力したり、申請人の年収を多めに入力したりすることは一切ない。

＜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。

本件クレジット契約については、令和元年12月にキャンセル処理済みである。クレジット既払い金（5万3653円）については、当初加盟店への返金予定となっていたが、令和2年3月に加盟店より連絡があり、契約者への返金手續を依頼された。契約者へ返金口座指定依頼書を送付済み

であり、既に返金が済んでいる。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は第1回期日を開催し、当事者から事情聴取を行った。

申請人は、費用が約80万円かかることは2次審査の時に初めて説明され、高いと思ったが、働いていたため、ローンを組んで少しずつ払いながらやりたいと考えていたところ、家族の反対を受けたと述べた。相手方芸能事務所から受けた役務について満足している内容もあるものの、何にどれくらいの金額がかかっているのか内訳が分からず、適正な金額なのか、また、入所料も妥当な金額なのか分からない、と述べた。

相手方芸能事務所は、入所料はプロジェクトへの参加資格の対価として設定している、また、未提供部分について精算することを前提に、ボイストレーニングやオリジナル楽曲制作等について、完了している項目の金額の内訳を示すことで解決に近づくのであれば口外しないことを条件に提示する、と述べた。

固定費として設定されている入所料について、仲介委員は、契約期間と解約までの期間に応じ、減額ができないか検討を要請したところ、相手方芸能事務所は提供済み役務の対価は譲れないものの、入所料を期間に応じて減額するとし、申請人がこの内容に応じたため、相手方芸能事務所と申請人の間で和解が成立した。

相手方信販会社については、ローン契約のキャンセル処理がなされたことを確認し、申請人の指定した口座に既払い金が返金されたことが確認できたため、申請人は相手方信販会社に対する申請を取り下げた。

以上

## 【事案 14】コンサルタント契約の解約に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年6月、SNSで「相手方に入ったら夢がかなってきた」という投稿を見つけ、投稿者と連絡を取るようになった。何度か電話等でやりとりしたが、具体的なことは教えてもらえなかった。そこで、詳しく話を聞くため、相手方担当者と会うことになった。

7月、ホテルのロビーで相手方担当者と会った。「自分は時間に拘束されずに好きなことをして自由に生きていきたい」と話すと、相手方の活動が夢の実現に役立つと言われた。相手方の宣伝の動画を見た後、インターネットで資料を見られる、無料のトレーニングが受けられる等の話を聞いた。具体的な活動の内容については説明がなかったが、相手方に入会すれば仕事で忙しい現状から抜け出せると思い、契約することにした（25万円）。相手方にクレジットカードを提示すると、パソコンにその情報を入力していた。契約代金を支払うお金がなかったので、担当者と消費者金融に行き、そこで借り入れた10万円を含む15万円を前受け金として支払った。

契約後、相手方の動画や資料を見て課題をこなしたが、自分の価値をSNSで発信し、連絡してきた人を勧誘するという内容だった。活動を続けても意味がないように感じ、やめることにした。

9月、クレジットカードに身に覚えのないマニュアル代などが請求されていることに気が付いた。話が違うと思い、全額返金を求めたが断られた。地元の消費生活センターに相談してあっせんをしてもらった。クレジットカード請求分は返金されたが、前受け金は返金されなかった。契約をなかったことにして15万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

本手續への対応が遅れたため、返金したい。

本件については契約書を適切に交付しており、クーリング・オフ期間が経過しているため、法的には返金に応じる理由がないと考えている。しかし、早期解決と企業イメージを重視し、今回は返金する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

本件については、相手方が和解の仲介手續申請通知書を受領後、回答を行わなかったため、相手方に対し手續に応じるように促した文書を送付した。これに対し相手方は申請人の主張を認める意向を示し、期日前に申請人への返金を完了した。

仲介委員は、期日において、両当事者から本件の契約経緯等を聴取した。

本件は実質的に和解をみていたものの、仲介委員は相手方に対し、契約書において特定商取引法の法定記載事項に不備があることを指摘した。また、相手方によれば勧誘を行った担当者は、新たな契約者の数に応じて歩合制で報酬を得ているとのことであり、そういった状況では担当者が契約者の意に反して無断契約を行ったり、消費者金融での借入れを強く勧めたりする事象が発生しやすいとして、相手方に注意を促した。

その上で、仲介委員は返金が問題なく行われたことを申請人に確認し、和解書の調整を行った。

両当事者が和解書の内容に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 15】通信販売の定期購入に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年2月、スマートフォンでネットサーフィンをしていたところ、特定の銘柄の電子タバコを販売している相手方のウェブサイトを見つけた。ウェブサイトは、当該銘柄の電子タバコの公式サイトとなっており、医師の写真が掲載され、がんに効く等の内容が書かれていた。以前、別の事業者から購入した当該銘柄の旧型の電子タバコも気に入っていたので興味を持ち、何よりも初回限定500円という安さに惹かれ、ウェブサイトから申し込んだ。代金は後払い決済で支払うことにした。

後日、電子タバコが届いた。同封されていた納品書、請求書、パンフレット等を確認したところ、納品書に次回発送と書かれていた。違和感を覚え、もう一度相手方のウェブサイトをよく確認したところ、申込画面には定期購入である旨の表示はなく、別画面で表示される利用規約の最後に、4か月以上の定期購入であり、初回のみ500円で次回からは定価（約1万円）での配送と記載されていた。

相手方に電話し、定期購入を申し込んだ覚えはないのですのですぐに解約したいと伝えたところ、相手方から、契約通り4か月の定期購入後に解約を受け付けるのでその時に連絡してほしいと言われた。何度も話をしたが、回答は変わらなかった。そこで、届いた電子タバコが2本なので、2本を定期購入ではなく単品精算してもらえよう希望したが、聞き入れてもらえなかった。そこで消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

改めてウェブサイトを見直してみても非常に分かりづらく、定期購入と分かりやすく表示されていれば契約しなかった。定期購入コースを申し込んだつもりはないので、2回目以降の契約をなかったことにしてほしい。

＜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。

本件契約が定期購入であることは、募集要項、利用規約にも明記されており、購入時に確認画面が表示されるようになっている。従って、無条件で解約には応じることはできないが、譲歩の余地があると考えられる。そこで、定期購入ではなく単品購入とし、商品の定額代金と送料を合わせた金額（約1万2000円）から既に支払った代金500円を差し引いた金額（約1万1500円）を申請人が相手方に支払うことで解約することとしたい。

※回答書・答弁書は提出されなかったが、事務局から相手方に電話と書面で連絡をしたところ、手續に協力する旨および上記の回答があった。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者に契約の経緯や事実確認等を聴取した。

相手方は、ウェブサイトの申込画面において、①定期購入であること、②2回目以降は約1万円配送すること、③4回目の商品配達後から一定期間内であればいつでも解約できること、④最低4回は継続する契約であり、4回継続合計金額が約3万円であること、の4点を明記してい

ると説明した。また、これらの内容は、顧客情報入力する欄の直前に表示される募集要項、顧客情報入力後に表示される利用規約、注文完了の直前に表示される確認画面にそれぞれ記載しており、確認画面では500円と表示した下に総額表示がなされると説明した。なお消費者は、利用規約を確認したことをチェックした上でないと購入できない画面構成となっていると述べた。仲介委員より相手方に対し、現在確認できる相手方のウェブサイトでは、申込画面上に募集要項が記載されている場合と記載されていない場合があるが、何が違うのか質問したところ、相手方は、現在募集していないコースの古いウェブサイトには募集要項は記載しておらず、これが閲覧できる状態になっていると回答した。

仲介委員は、過去に募集要項が表示されない場合があったのであれば、申請人が契約した時点でも同様に表示がなかった可能性があり、そのために定期購入であると知らずに契約してしまったのではないかと指摘した。

これについて相手方は、当時の表示を確認することはできず、そのような表示であった可能性があることは否定できないが、仮にその時点で募集要項が表示されなかったとしても、利用規約や確認画面で上記について説明しているので、定期購入であることを見落とすことは考えにくいと答えた。

相手方の回答に対して仲介委員は、募集要項の表示がないのは事業者のシステム上の問題ではないかと改めて指摘した上で、確認画面において今回の注文合計額が枠に囲まれて「合計 550 円」と表示され、その枠外の下段に定形の文章にて総額表示がされていたとしても、当該契約における注文金額は550円であると誤解したまま入力を進めてきた申請人にとっては、総額約3万円の定期購入契約であるという誤解を解くには不十分な表記だったのではないかと指摘し、相手方に対して、歩み寄りによる解決を求めた。

仲介委員の指摘に対して相手方は、本来は中途解約を認めていないところを単品購入の精算としていることから、利益・費用の面から考えても十分譲歩しているため、これ以上の譲歩の余地はないと述べた。

そこで仲介委員が申請人に相手方の和解案を提示したところ、申請人が和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 16】光回線契約の解除に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年1月に、光回線の勧誘に関し、「通信スピードが速くなる」との電話があった。難聴もあり、忙しかったこともあって、メモなどを取ることができず、よく分からなかったが、その時点で利用している光回線サービスの通信会社を変更し、勧められたインターネットサービスと固定電話を利用することとした（以下「本件契約」という。）。後日、書類が届いたが、開封せずにそのままにした。

1月下旬、電話の工事をした際に、工事完了書に署名をして初めて相手方通信会社との契約であることを知った。

その後、2度目の工事が入る旨の連絡があったが、その際は、聞き覚えのない名称の会社からの連絡で、不安になった。また、電話のみでのやりとりしかできないことにも不安が募り、消費生活センターに相談をしたところ、さまざまなオプション契約をしていることが分かった。解約をしたいと思い、届いていた通信機器を返送したが、翌日に相手方通信会社から利用料金の請求書が届いた。納得ができず、消費生活センターを通じて請求を取り下げてもらおうようあつせんしてもらった結果、相手方通信会社の代理および取り次ぎをしているという相手方販売代理店から解約違約金が返金されたが、工事費は返金されないとのことだった。

契約をなかったことにしてほしい。

<相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

取次代理店である相手方販売代理店より、解約違約金はキャッシュバックしている。それ以外の工事費用および月額利用料については、申請人の立ち会いの下、2度の工事を行っており、契約書も交付している。

このため、「契約をなかったことにする」ことは難しいが、請求金額から既に返金済みの解約違約金を差し引いた残金についてどのように処理するか協議をしたい。

<相手方販売代理店の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

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

その後、事務局から相手方らに対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出がなかったため、相手方らに対し、再度、国民生活センター法22条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したところ、相手方通信会社から手續に応じるとの回答書等が提出されたため、期日を設けることとした。

第1回期日において、仲介委員は、申請人に対して勧誘時の状況について聴取を行った。また、

相手方通信会社に対して、本件契約の内容や請求状況、相手方販売代理店との関係について事実確認をした。相手方販売代理店は相手方通信会社の唯一の販売代理店であり、本手続については、相手方販売代理店は相手方通信会社を通して対応するとのことだった。併せて、契約者が高齢者の場合の勧誘時の意思確認の方法などについても確認をした。

両当事者からの聴取の結果、申請人は契約内容について十分に理解ができていないものの、勧誘時に契約する旨の意思を示していることや、申請人の承諾の下、工事が実施されサービスが利用可能な状況になっていること、相手方通信会社による契約書の交付が1回目の工事が終わった後になされていることなどを踏まえ、第2回期日で、相手方通信会社から支払いの請求がなされている金額のうち、申請人が約3分の1を負担することで、3者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 17】 シニア向け分譲マンション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>

相手方が建設中のシニアマンションのチラシを見て興味を持ち、令和元年6月中旬、モデルルームを見学したり建築現場等の案内を受けたりした。

同月下旬、夫婦での入居を前向きに検討する旨伝えたところ、相手方の担当者より、希望物件について「商談中」扱いとするため、社内ルールとして預かり金600万円を振り込むよう依頼があった。担当者から「当社は申込時に手付金という制度はとらず、他の営業担当者が二重にセールスを進めないよう、預かり金により商談中の扱いとする。商談成立の場合、預かり金は購入代金の一部とし、商談不成立の場合は振込手数料を引いた金額を返却する」と口頭で説明があった。この時、正式契約に至るための条件として、入居後の資金面の見通しや終末までの生活設計が立てられること、娘の同意を得ること等、四つの条件のクリアが必要である旨説明し、担当者からも了解された。

後日、指定された口座に600万円を振り込んだところ、担当者から印鑑、本人確認書類等を持参の上翌日来訪するよう求められた。預かり金にかかる保証書の受け取り、購入申込書（物件価格約3500万円）の作成・押印、打ち合わせ等の後、区分建物売買契約書への記名・押印を求められ、原本を商談成立まで保持するよう言われた。その際、契約書や重要事項説明書について口頭での説明はなかった。

その後、担当者やその上司との面談において、入居後のサポートへの信頼性や子どもに負担がかからないようにしたい、との購入目的が達成できない可能性があると感じ、相手方に商談撤退と預かり金を返還してほしい旨を文書にて申し出た。相手方からは契約は成立しており、手付金を放棄することにより解除することとなっているとの回答があった。

契約について何の説明も合意もないため契約は不成立である。振り込んだ600万円を返してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が主張するような預かり金の支払いおよび返金に関する社内ルールを説明した事実はない。担当者より申請人に対し、重要事項説明書および売買契約書の内容に加え、売買契約の成立により当事者双方は契約書記載内容に拘束されることを説明している。

申請人は正式契約に至るための四つの条件に言及しているが、これらが未確定である旨およびこれらの成就が正式に契約することの条件となる旨は一切聞いていない。

また申請人の過去の経歴を考慮すれば、契約書に署名押印することによって契約に拘束されることを十分に理解していたことは明白である。

本件契約は有効に成立していると考えているため、申請人に対して手付金を返金することはできない。手付金の返還を行わない内容の解決を希望する。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日において、申請人および相手方代理人から事情聴取を行った。

申請人は、振り込んだ600万円は申し込んだ物件を商談中として、他の顧客に流れないようにするために必要な証拠金で、これが手付金になると認識しておらず、契約書作成時にその旨の説明はなかった、正式契約に至るための条件を相手方の担当者に伝えており、また契約書の原本を渡されたためそれを相手方に渡さなければ契約は成立しないと思っていた、と述べた。

相手方は、商談中とするために証拠金を振り込んでもらうという制度はない、手付金なので契約締結前に振り込むのが通常であり、申請人からの購入希望があったため手続を進めたもので、無理強いはしていないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人が最初に相手方を訪れてから契約締結までの期間が短く、支払った金銭の性質が手付金となることについて十分な説明がなされたのか疑問が残ることを指摘した。また、重要事項説明書の説明を行ったことを明らかにするため、書式として説明書の冒頭あるいは最後に署名を求めるような工夫がないことも事実関係について争いになったのではないかと指摘した上で、何らかの歩み寄りができないか検討を要請した。これに対して、相手方は、シニア向けマンションであるため説明には気を付けており、網羅的な説明をしている、本件について契約締結までの期間が短いという認識はない、顧客に対する誠意を示すために期日に出席したが、金銭的な歩み寄りにはできないと述べた。

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 18】発毛施術の返金に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月に育毛サロンである相手方の「発毛実感98%。発毛効果がなければ、全額返金」との広告を見て、相手方のサロンに説明を聞きに行った。相手方から「ヒト幹細胞培養液を塗布し機械を当てて浸透させる施術である。ヒト幹細胞は皮膚の下25cmまで届き発毛効果を発揮する」との説明を受けた。

4月に再度サロンに出向き、相手方が提携している発毛等の事業を行っている事業者（以下「X社」という。）から説明を受け、発毛サービスの契約をした（施術代金（シャンプー、育毛剤の代金含む。）約43万円。以下「本件契約」という。）。その際、「発毛しない場合に全額返金を行う補償サービス（X社が運営するもの。以下「補償」という。）は別途、費用がかかる」との説明を受け、迷ったが、「心配なら入った方がいい」と相手方に勧められ加入した（約5万円。現金払い）。

契約した回数、施術を受けたが抜け毛はおさまらず、施術を行った相手方の店長からも「増えてないですね」と言われた。しかし、相手方を通じてX社に補償を申請したところ、相手方から「写真の判定結果で明確な発毛効果が出ているので補償の対象外」「補償についてはX社と話をしてほしい」と言われた。補償の審査資料である相手方撮影の写真を提供してもらい、消費生活センターにも相談した上で、X社に対して写真では発毛が確認できないと伝えた。しかし、X社は「産毛が生えた状態であっても発毛とみなす」として応じなかった。補償に関する承諾書にはマイクロスコップで撮影した写真を用いると記載されているが、マイクロスコップでの写真撮影は受けていない。また、相手方が効果があったとする写真は、白髪染めや縮毛矯正を行った直後に撮影されたため見栄えが良く、発毛の効果の比較にはなっていないと感じる。その後、相手方に返金を求める書面を送付したが、返事がない。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。

紛争化を防ぐために店舗で撮影した写真を基に効果の有無について判断をしている。効果があったように見せるための写真の加工等を行っていない。申請人は、相手方がマイクロスコップで写真を撮影しなかったことを問題にしているが、スマートフォンの写真を用いたのは、マイクロスコップで撮影した写真を用いることで、「どこを撮影した写真か特定できない」との苦情が発生することを防ぐためである。申請人の場合、スマートフォンの写真で発毛効果が確認できるため、その点は論点にならない。なお、X社は1本でも産毛が生えてくれば発毛の定義に該当すると考えているが、実際の判断基準はそこまで極端ではなく、スマートフォンで撮影した写真において、施術終了後では施術開始前に比して地肌が見えている部分が少なくなっていることをもって効果があったと判断した。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者および利害関係人であるX社から事情を聴取した。その上で相手方に対し、頭髪は分け方や長さなどによって見え方が大きく変わるため、同じ条件

で撮影されていない審査資料の写真を比較することには疑問があると伝えた。その上で、相手方が主張する産毛の状態などを確認するため、写真の原本の提出を求めた。また、相手方広告にある「発毛実感 98%」との記載について根拠資料の提出を求めた。

第 2 回期日を前に、相手方から写真の原本が提出された。なお、「発毛実感 98%」との記載については根拠資料を所持していないとのことで、資料は提出されなかった。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方に対し、審査資料は第三者が「明らかに発毛効果があった」と認識できるものではないこと（書面上、返金は発毛効果の有無の判定となっており、育毛効果は返金しない理由とはならないものと判断された）、原本では施術開始前においても産毛が確認でき、施術によって従来よりも発毛があったと言えるか疑問であることを伝えた。その上で、本件では発毛効果の有無の問題に加え、約定で定められたマイクロスコープによる撮影が行われていない、契約書の記載事項に空欄がみられ任意の解除が認められる可能性がある、広告に根拠のない発毛効果が表示されているなどの点を加味し、相手方が契約代金全体の 7 割程度を返金してはどうかと提案した。これに対し相手方は、発毛効果はあったと考えており、仲介委員案には納得できないと述べた。仲介委員が申請人に対し相手方の考えを伝えたところ、申請人は早期解決のため 5 割程度の返金で和解したいと述べた。相手方も申請人の提案の通り、相手方が申請人に既払い金額の約半額である 24 万円を返金する条件で合意したため、和解が成立した。

以上

## 【事案 19】 専門学校の授業料の返還に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年8月、高校生である申請人が、相手方の運営する医療系専門学校のA0入試を受験し、同年10月中旬、合格通知と共に入学手続案内が届いた。10月中に入学金、前期授業料等合計53万5000円を振り込んだ。

しかし11月になって、以前から感じていたテスト時の腹痛や下痢などの症状が改善せず、受診したところ不安障害等の疑いで薬を処方された。

その後入学に向けて治療をしていたが症状は改善せず、病状から、入学して大教室で授業を受けることができそうにないので、令和2年3月に相手方に相談したところ、大教室ではなく個別に授業を受ける等の対応をすることは難しいと回答され、入学辞退を申し出た。相手方は募集要項に「A0入試の場合納入された学費は一切返還しない」と記載があることを理由に、一切返金しないと言う。消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、相手方の回答は変わらなかった。

入学金はやむを得ないと考えるが、授業料等は返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が受験したA0入試は、「本校に入学が確約できる方」が受験者の条件である。本校の正式な入学試験の実施前に合否判定を行うことで、受験者は早期に有利な条件で入学資格を確保できる一方、本校としても、一定の能力のある方が、確実に本校に入学することを確保できる制度である。

一方で、事情により入学を辞退する場合は、入学手続完了後であっても、納入された学費は一切返還できない旨を募集要項等に記載しており、申請人と本校との間では、入学辞退の場合は、学納金を返還しないという不返還特約が合意されている。

最高裁判例においても、専願合格者との在学契約が解除された場合には、その時期が他の入学試験等によって代替りの入学者を通常容易に確保することができる時期を経過していないなどの特段の事情がない限り、当該学校には、当該解除に伴い納付すべき授業料等に相当する平均的な損害が生ずるものというべきであるとして、不返還特約は有効と判断されている。申請人の入学辞退の申し出があった時期は3月下旬であり、本校の入学試験はすべて終了している。従って、申請人の請求は、理由がない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事情を聴取した。申請人は、相手方への入学辞退の申し出が相手方の入学試験がすべて終了した3月末になってしまったことや、早期解決の観点等から、金額にはこだわらないが、少しでも返金してほしいと意向を示した。

相手方は、3月下旬に申請人から個別対応が可能かと相談を受けた際、教室の窓際に座って授業を受けてもらうことや、教員に申請人の事情を伝えることは可能だが、申請人へのみ個別で授

業を行うことは難しいと回答したと述べた。その上で、最高裁判所第2小法廷平成18年11月27日判決を挙げ、A0入試合格者である申請人との授業料等に関する不返還特約は有効との立場から、申請人の請求には応じられないと改めて主張した。

これを受け仲介委員は、同判決を形式的に適用すれば、相手方主張の通り、申請人の主張に理由がないとも考えられるものの、同判決は、役務提供前である3月末までに入学辞退した場合、大学側は授業料等を全額返金すべきという原則を示し、その例外として、専願合格者の例を挙げているが、同判決の専願合格者の辞退理由は、より志望順位の高い大学に進学するために当該学校の入学を辞退したというもので、専ら自己都合によるものであると整理した。一方申請人は、精神的な疾患を抱えながらも相手方への進学を目指し、直前まで準備を進めていたところ、思うように病状が回復しなかったため、相手方に、別教室での授業の受講など申請人の疾病に配慮した対応の可能性を相談したが、対応できないということだったため、やむを得ず入学を断念しており、入学辞退の事情は、上記判決の事案とは全く異なっていることを相手方に指摘した。その上で、本事案について、一定の金額を申請人に対して返金するというような和解が可能か、検討を求めた。

第1回期日後、相手方より、申請人の入学辞退理由によって、相手方の損害回避が可能になるという事情はないため、本件不返還特約条項の有効性について、最高裁の射程外との仲介委員の判断には承服できない他、公平の観点から、これまでおよび今後の入学辞退者への返金も行わなければならない上、全体の経費の設定などに見直しを迫られる事態を招くとの理由で、一定額の返金を内容とする和解には応じられないと回答があった。

第2回期日において、仲介委員より相手方に対し、本件不返還特約については、病気というやむを得ない事由があっても入学辞退をちゅうちょさせ、学校選択の自由な意思決定を制限する条項であり、公序良俗に違反して無効（または一部無効）となる可能性があると述べ、やむを得ない事情による入学辞退者はそう多いわけではなく、例外的な対応をできないか、教育的な見地からも再度検討してほしいと打診した。これに対し相手方は、他の事案との公平性の観点から、申請人にのみ個別対応をするわけにはいかず、返金には応じられないと繰り返し述べた。なお、過去、専願入試の合格者について、入学前に死亡したケースでも返金措置はとっていない旨の補足説明があった。他方で、本件をきっかけとして、本件不返還特約について類型化を行い、例外的に返金するような場合を定めるようにするか、将来的な改定を含めて検討したいと述べた。

相手方の説明を受け、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 20】 廃品回収サービス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1月中旬頃、引っ越しに伴い家財等を処分するため、深夜に、相手方ホームページを見て電話をかけた。オペレーターに口頭で「スチールラック、机、こたつ、電子レンジ、CDラジカセ、布団や毛布一式、パソコン2台、他に家庭ごみが10袋程度ある」と伝えたところ、一番安い9800円の軽トラックでは乗らないと思う、一つ上の1トントラックがいいと思う、料金は3万円であると言われたため、了承し、同日午前10時～12時の指定で回収を依頼した。料金は作業後に作業員へ支払うよう言われた。

予定時間に作業員2名が来訪した。トラックへの積込作業中、見積もりよりもだいぶ高くなるかもしれない、会社に見積もりをかけてもらうとの話があり、作業後に料金を尋ねたところ、77万円を請求された。理由を聞いても、袋を開いて分別をやり直すからと繰り返すばかりだった。

アパートの退去立会時刻が迫っており、支払わないことでトラックに積み込んだ家財等を部屋に戻されたら引っ越しに差し支えると思い、仕方なく現金で支払い、領収書を受け取った。この時、作業内容の内訳を郵送するよう作業員に依頼し了承されたが、内訳は届いていない。

後日、消費生活センターに相談し、事前に電話で伝えられた3万円の倍額である6万円を支払う譲歩をし、相手方へ71万円の返金を求める通知書を送付したが連絡がなかったため、改めて消費生活センターから連絡してもらったところ、相手方より「実際には2トントラックで作業した、下請けへの支払いがあるから71万円は返せないが40万円なら今月中に返金できる、下請けへの支払いの証拠や作業内容の内訳表は見せられない」と回答があった。

40万円の返金では納得できない。契約はなかったことにして支払った77万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。

申請人の主張している内容と当日作業した者から確認した内容に、ごみの量や作業時間等の面で食い違いがある。受付時に聞いたごみよりも量が多く、一緒に片づけたので作業時間も1時間以上かかっている。廃棄物処理はすべて外注で行っており、別業者に処分費用40万円を支払い済みである。作業員が過大な請求をしてしまったというミスもあるが、作業をしたことは事実であるので、77万円全額返金はできない。66万円を返金することで和解したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、申請人および相手方から事情聴取を行った。

申請人は、部屋の広さは18㎡の1Kであり、必要な家財は運び出してあり部屋にはごみだけを残してあった、作業員が来訪した時は部屋の掃除が途中だったため、事前の電話で伝えていたよりもごみ袋は数袋増えたが可燃ごみとして出せる程度の分別はしていた、家財等を運び出す作業の半ばくらいで作業員から予定より高くなるかもしれないと言われたが具体的な金額の提示はなく、作業が終わった時に77万円という金額を請求された、相手方からの返金額の提案についてはおおむね納得しているものの、実際に返してもらえるか不安である、と述べた。

相手方は、申請人の部屋はごみが散乱しており片づけ作業が発生した、電話申し込みの時点で回収量が明確でない場合には大きめのトラックで行くことがあり、今回も実際は2トントラックで行っている、料金が変わる場合は先に伝えるようにしているが、分別の状況に応じて作業をしながら徐々に変わることはあり得る、今回は外注で処理した費用40万円をそのまま請求額に上乗せしてしまい、作業がある程度進んでから金額を伝えており申請人に迷惑をかけたため返金したが、提示した金額以上の返金は難しい、と述べた。

仲介委員は、当日の作業内容等に関して申請人と相手方の言い分に食い違いがあり、相手方の請求金額の妥当性が不明確であるとしつつ、相手方に対し、相手方ホームページに記載されている2トントラックの場合の料金と今回の請求金額に大きな違いがあること、また、一般廃棄物処理に関する法規制（相手方は一般廃棄物の収集・運搬・処分業の許可を受けていないところ、無許可営業は法律で禁止されていること等）について指摘し、さらなる譲歩の余地がないか検討を促したところ、相手方は、返金額を増やすことは難しいが、提示した金額であれば一括で返金するとし、これを申請人が受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 21】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年4月、アパートのトイレが詰まったが、不動産会社や大家と連絡が取れず、インターネットで検索した相手方に、電話で来訪を依頼した。相手方のサイトには「基本料金 980 円～」と記載されていた。到着した作業員がトイレを確認し、「おそらく下水管が詰まっている。便器を取り外して調べないと原因がわからない」と言うので、確認を依頼した。作業員は下水管の状態を見せ「この詰まりはかなり蓄積している。建物を管理している側の問題だ。詰まりを取り除くために高圧洗浄機を使用する。高圧洗浄は1メートル3万円だ。最高で30万円かかる」と言う。高額だと思ったが、作業員は「高圧洗浄でないと詰まりを解消できない。貸主に請求できるよう書類を作成するから大丈夫」と繰り返した。不動産会社とも連絡が取れないので、仕方なく作業を続行してもらった。作業完了後、作業員から、料金が38万1865円と記載された工事請負契約書を見せられ、「即金で払ってほしい」と言われた。せめて後払いにしたいと伝えたが、「貸主に請求できるので、取りあえず立て替えてほしい」と返され、仕方なくクレジットカードの一括払いで支払った。その後、契約書にサインしたが、作業員にせかされ、読む時間は与えられないまま、レ点でチェックを入れさせられた。

後日、大家に代金を請求すると、「通常料金とかけ離れており、建物の構造上も明細の内容に矛盾がある。相手方に適正価格まで値下げしてもらおうように」と言われた。相手方に連絡すると作業員から電話があり、「うちの価格が正当価格である」と減額に応じなかった。その後、相手方に対し、解除通知を送付した。適正な価格に減額してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部は認める。

当社は無理に作業を行ったわけではない。説明もきちんと行い、承諾を得て作業を行った。また、「即金で払ってほしい」と無理に求めた事実もなく、クレジットによったのは申請人の選択である。排水管の詰まりがひどかったため、通管作業を行った上で高圧洗浄を行う必要があった等の事情があるので、料金も適正と考えている。当社は作業を完了し、詰まりも改善しているが、早期解決のため、一部値引きで対応したい。

なお、サイトの屋号は複数の事業者で共同して掲げている屋号であり、相手方はその一つの事業者であるため、この手續による和解の当事者となることについて問題はない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員が期日において、申請人から事情を聴取したところ、本件契約書では配管を実際よりも長く計算したり、不要な作業が複数含まれたりしている可能性があると考えられた。そこで相手方に対しこれらの点について質問したところ、配水管の詰まりがひどかったため通管作業を行った上で高圧洗浄を行う必要があった等の説明はあったが、細かい事実確認をしても時間の無駄なので具体的な和解条件の交渉に入りたいと、それ以上の詳細な契約内容の説明を拒んだ。

仲介委員は、申請人は契約内容を特定せずに相手方に来訪を依頼しており、本件契約は訪問販

売に該当する可能性があるとして、書面不備によるクーリング・オフができる可能性があることをさらに指摘した。相手方は「トイレの詰まりの解消を依頼され、その作業を行ったのだから、訪問販売には該当しない」として反論したものの、一定の譲歩姿勢を示した。

そこで仲介委員は早期解決のため、相手方が申請人に最低でも20万円を返金するという和解案の検討を要請したところ、相手方は当初難色を示したものの、最終的には20万円返金による和解案を受諾した。

双方が上記和解案に合意したため、和解が成立した。

以上

## 【事案 22】 痩身治療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、相手方クリニックのサイトで「体内に持っているホルモンで食欲抑制を行う」などの文言を見て、多忙でも安全に減量できると考え、無料診療を予約した。

同月末、相手方クリニックのカウンセラーから電話があり、アプリをダウンロードして、テレビ電話でカウンセリングを受けた。そこで、自身で注射を打ち、医薬品を体内に取り込むことなどの説明を受け、約 50 万円のコースを勧められた。今月限定で 5 万円引きとなる、医療クレジットが使えると説明された。

後刻、アプリのチャット機能で約 50 万円のコースを申し込んだ。翌日、相手方クリニックとのテレビ電話で申し込み意思の再確認があり、その後医師の診療を約 5 分間受けた。副作用については「軽度の吐き気、むかつき、頭痛」と説明された。その後、カウンセラーに代わり、画面に同意書が表示され、チェックを入れ、最後に決済画面になりクレジットカード情報を入れるよう言われた。指示に従いカード情報を入力して、契約手続を終えた。「クレジットカード会社で後日分割払いもできる」と相手方クリニックに言われ、後に分割払いの手続を行った。

2 日後、相手方クリニックから荷物が届いた。同封されていた確認書に、医薬品が特定の疾患の治療薬であること、副作用として低血糖があること、薬品は海外からの個人輸入になり税関で止められる恐れがあることなどが記載されていた。

不安になり、荷物を受け取った 2 日後、相手方クリニックに電話で解約を申し出たが、医学的な理由以外では解約はできない、これらの事項については契約時に同意書にチェックをしている、と言われた。しかし、テレビ電話での契約の際に口頭での説明は受けていない。

契約から約 2 週間後に、医薬品が常温で届いた。第三者機関に問い合わせると、常温保管では品質保証できない薬品と言われ、これらのことにも不安を感じた。

相手方カード会社に支払停止の抗弁書を送付した。

消費生活センターのあっせんにより、相手方クリニックから半額返金の提案があったが納得できない。契約をなかつたこととして全額返金してほしい。または今後相手方カード会社からの請求を止めてほしい。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

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。

申請人の希望により、アプリでのオンライン診療を実施した。アプリでのカウンセリングは、医師の監修の下で実施している。カウンセリングで勧めるコースは人により異なる。

ダイエットの実施に当たり、必ず医師が 5 分以上直接診療を行っている。確認事項については申請人と一緒に確認している。この中に、医療クレジットに関する事項、医薬品名や糖尿病治療薬であること、副作用があること、医薬品は海外からの個人輸入であり税関で止められる可能性があることも含まれている。同意書にも記載があり、同意しないと決済画面に移行しない。副作用については申請人が主張する症状以外についても説明している。

また申請人および申請人の母親に電話で説明を行い、契約に納得いただいた。コースで用いる

薬品のうち4分の1の量の医薬品を送付した。医薬品は、手元に届いた後、冷蔵庫などで保存し、使用前に常温にするものである。

消費生活センターのあっせんにより、半額返金を提案し合意いただき、同意書も送付済みであった経緯から、申請人への信頼が失われている。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社はイシューアであり、相手方クリニックとは加盟店契約はない。当社は相手方クリニック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クリニックで解決すべきである。令和2年6月請求分から一時的に支払停止措置を実施している。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から事情を聴取した。

本件契約経緯におけるコース内容の説明については、申請人が契約前には気付かなかったと主張している事項は、同意書面に記載があり、一部赤字やアンダーラインなどで強調されていることがわかった。申請人は契約前にこれに同意していたが、これらの事項を相手方クリニックが口頭で説明したか否かについては、申請人と相手方クリニックの主張に齟齬があった。

仲介委員は、医薬品の配送時の温度や、消費生活センターのあっせん時における経緯等について聴取し、それぞれ当事者に伝えて、両者の互譲を図った。

申請人は、クレジット手数料は自己負担するとしたものの、コース代金の全額返金を主張した。相手方クリニックは、医薬品の一部は送付済みであり、返品されても廃棄処分とするため損失が出ること、コース中は医師の定期的な診断や相手方クリニックからの定期的な連絡はないが、アプリの機能を使い、常時間い合わせや体調の異変について対応できる体制であることを説明した。

仲介委員は、相手方クリニックに対し、初回診療は無料であり、医薬品を含む商品はすべて未使用のため、コース代金の全額返金、または、医薬品が全体の4分の1の量しか提供されていないことから、最低でも4分の3の返金を検討するよう要請した。

期日後に相手方カード会社は、申請人がクレジット契約の元金約45万円を一括で相手方カード会社に振り込み、その入金確認後、相手方カード会社が申請人口座に既払い金約13万円を振り込み、返金するとの精算方法を提示した。

第2回期日で、相手方クリニックはコース代金の4分の3である約34万円を申請人に返金することが互譲の上限であるとし、申請人は持ち帰り検討を行うこととなった。

第3回期日で申請人がこれらの案に同意し、全当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 23】エステティックサービスの返金に関する紛争（15）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年8月、痩身目的で、相手方エステ会社の店舗に予約し、出向いた。施術後、施術の前後に撮った写真を見せられ、1回でこんなに痩せるならやってみたいと思った。部活もしていて一人暮らしのためお金が心配だと言うとアルバイトの月収を聞かれ、「月5万円くらい」と答えると「そのくらい稼いでいたら十分払える。今、新規限定の300回コースがあり回数分通い放題だし、1回当たり今回の体験代くらいの値段でできる」と言われた。このコースはスリムスーツの購入が必要と言われ、あわせて約33万5000円で、月々の支払いは月1万1800円で36回払いの分割ができると言われ、相手方信販会社Aの個別クレジットを利用して契約した（契約①）。その後、何回か施術を受けた。

9月、「新しい機械が出た。こちらの方が300回コースの機械より強力で痩せる」と勧められた。「月5000円支払いが上がるが大丈夫か」と聞かれ「大丈夫」と答えて、相手方信販会社Bの個別クレジットを利用して契約金額約22万円を60回の分割払いとして、契約した（契約②）。その際、クレジット申込書の他クレジット等残高の記載は0円で大丈夫と言われた。その後、8回ほど施術を受けた。

11月にも、「顔と全身の施術を一緒に受けられる機械がある。300回コースの回数を使わず顔と全身の施術を一気にできる」と言われ、忙しくても通う回数が少なくていいのでやってみようと思った。「支払いは4000円くらい増えて、月2万円ちょっとの額になる」と言われ、払えると思いい、関連商品と合わせて約11万3000円を、相手方信販会社Aの個別クレジットを利用して24回の分割払いとして、契約した（契約③）。

いずれの契約時も、契約書およびクレジット申込書の指示された欄に記入したが、それ以外は空欄だった。契約内容の確認書等、その他の書類はまとめて指示されるままサインしていた。

その後何回か通ったが、施術の際に頻繁に商品の購入やエステの契約を勧められ、長時間勧誘されるため行くことが怖くなり、令和2年2月に相手方エステ会社へやめることができるか電話したところ、中途解約の場合、契約①約11万3000円、契約②約7万2000円、契約③約3万5000円を一括で支払うよう言われた。

消費生活センターに相談し、支払期間中は通えると思っていたエステの契約期間はおのおの1年間であったこと、これまで契約時に概要書面による説明を受けていなかったこと、クレジット契約には分割手数料がかかること、分割手数料が高額であること、契約②は60回もの分割払いになっていることを知った。

相手方信販会社A、Bには抗弁書を送付し請求が保留されているが、相手方エステ会社と相手方信販会社A、Bに対し契約書の書面不備を理由にクーリング・オフする旨の書面を送付したところ、認められなかった。

エステ契約、クレジット契約をなかつたことにし、既払い金約10万円を返金して今後の請求を止めてほしい。

＜相手方エステ会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

いずれの契約も概要書面、契約書面、クレジット申込書、契約内容の確認書は、申請人が署名した時点ですべての記載が補充済みであり、署名を得た後に当社で記載したものはなく、白紙の契約書とクレジット申込書にサインしたという点は強く否認する。また各契約締結時に施術内容や手数料を含めた支払総額の説明もしており、申請人が誤信することはあり得ない。書面不備によるクーリング・オフは認められない。

話し合いによる解決のため、中途解約を前提に精算金について一定の譲歩を行うことは検討可能と考えている。

#### <相手方信販会社 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。

契約前に行う確認において、本人より不当な勧誘はなかったとの回答がある。

#### <相手方信販会社 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。

契約による請求については停止中。既払い金については紛争が解決し次第、解決の結果に応じて対応する。紛争の早期解決を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等について聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は、契約時の申請人と相手方エステ会社とのやりとりについて事実認定をすることは難しいとしつつ、契約書面の記載について、書面不備かどうかは書面自体から形式的に判断するのが一般的であり、その観点からすれば本事案の契約書面の記載は、特定商取引法の通達が要求する具体的な記載がなされているとは解し難いと相手方エステ会社に指摘した。一方で、申請人は実際に施術を複数回受けていることから、これを考慮して、エステ契約を中途解約することを前提に、申請人は既払い金の返還請求をせず、相手方エステ会社は精算金の請求をしないことでの和解を提案したところ、申請人と相手方エステ会社がこれに応じ、両当事者間で和解が成立した。

相手方信販会社 A、B については、クレジット契約のキャンセル処理がなされたことが確認できたため、申請人は相手方信販会社 A、B への申請を取り下げた。

以上

## 【事案 24】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（14）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 1 月、スマートフォンで、芸能人になりたい人を募集するオーディションアプリにプロフィールを登録した。後日、相手方から面接に来ないかというメッセージが届いたので、同年 2 月に相手方の事務所で面接を受ける約束をした。

当日、相手方と面接し、能力次第では俳優の仕事やオーディションの紹介ができること、月 3 回のレッスン費用（1 カ月約 2 万 7000 円）、宣材写真撮影費用（約 3 万 5000 円）が必要であること等の説明を受けた。

翌日、合格したので事務所所属契約の話を進めないかと相手方からメールが届いたので、了承した。その際、レッスン費用の支払い手続のため、印鑑とキャッシュカードを持ってくるように言われた。

数日後、相手方の事務所でエージェント業務契約（以下「本件契約」という。）を締結する契約書にサインをした。契約期間が 3 年となっている理由と事務所を解約する時に必要なことを質問したところ、契約期間が 3 年間なのはトラブルを防止するためであり、事務所をやめる場合は話し合いをした上で決めると言われた。その際、やめる時には契約期間内のレッスン費用を支払わなければならないという説明はなかった。また、契約書にそのような記載があることにも気付かなかった。

平成 31 年 3 月にオリエンテーションを受け、同年 4 月からレッスンに通い始めた。しかし、令和元年 12 月になってもオーディションや仕事の話はなかった。収入も少ない中でレッスン費用を支払うことが負担になってきたため、令和 2 年 1 月、相手方に事務所との契約を解除したいと伝えた。相手方からは、契約継続を前提にレッスン費用の減額を提案されたが、断った。

後日相手方から、契約期間を 3 年間から 2 年間に短縮し、1 カ月のレッスン費用を約 2 万 7000 円から約 1 万 3000 円に減額し、合計約 16 万 9000 円が支払われたことが確認できた時点で、契約を解除すると提案された。

しかし納得できなかったため、令和 2 年 2 月、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。その後、令和 2 年 1 月以降レッスンを受講していないにもかかわらず、4 月と 5 月にレッスン費用として合計約 5 万円が引き落とされた。

契約を解除し、未受講分のレッスン費用の返還と、未払いのレッスン費用の請求取り下げを求める。

＜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るかは本手続での話し合いの上、判断する。

申請人はオーディションや仕事の紹介一切なかったというが、当方は仕事の注意事項、内容、流れを申請人に説明した際に、オーディションを紹介できるとは言っていない。また、本件契約は契約書上も事業者契約である。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において当事者から契約の経緯等の聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は、前提として本件契約は民法上の準委任契約に該当し、当事者はいつでも契約を解除できると定められているため、本件契約についても申請人は契約を解除できると相手方に説明した。一方で、契約解除後の清算について考えると、本契約が事業者契約か消費者契約かを検討することになるが、事業者契約という面を強調すると、レッスンを受けることが仕事（業務）に結び付くと考えられ、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当する可能性があることを伝えた。また、申請人は役者として仕事をして収入を得たことがないことから、事業者であるとは考えにくいのではないかと述べた。

一方で、申請人は相手方の行うマネジメントとレッスン内容については満足しており、仲介委員としても聴取した限りでは勧誘方法について問題があるとは考えていないと伝えた上で、両当事者が歩み寄って解決することを求めた。

仲介委員の説明を受け、相手方は、本手続の前にあっせんを行った消費生活センターの対応について、真っ向から主張を否定され話し合いにならなかったことに不満を述べた上で、仲介委員に対して具体的な和解案を提示するよう求めた。

そこで仲介委員は、申請人の請求である本件契約の解除を認めること、未払いのレッスン費用請求を取り下げることに加えて、既に引き落とされた未受講のレッスン費用の2カ月分である合計約5万円を返金するという和解案を提示した。この和解案について両当事者が合意したため、和解が成立した。

以上

## 【事案 25】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（11）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

相手方の無料相談に行ったことのある知人に勧められて、令和2年1月下旬に相手方の店舗にて60分の無料婚活カウンセリングを受けた。その際、結婚相手に求める条件を伝え、相手方から婚活の活動内容について説明を聞いた。カウンセリングの当日、相手方から、その場で契約をするように勧められ、条件を満たした男性を紹介すると言われたこともあり、1年6カ月間のコースを契約することにして、料金約27万円はクレジットカード一括払いで支払った。契約時に、1月は活動の準備期間とし、料金はサービスすると言われた。

後日、相手方のシステムを通じて「男性からお見合いの申し込みがきている。取り次ぎをしたい」とのメッセージが届いたが、条件が合わないため、相手方店舗に出向き断った。

その後、10人近く候補者の提示があったが、条件に合う男性の紹介は一度もなく、信頼ができなくなったので、2月中旬に退会を申し出た。

相手方から返金金額の計算式や明細が届いたが、サービスとして無料になっていた料金や、断ったお見合いのキャンセル料の取り扱いに納得ができず、全額返金を求めて、消費生活センターを通じて交渉をした。しかし、一方的に相手方から中途解約返戻金として約12万円が振り込まれた。納得ができないので、全額返金してほしい

＜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。

令和2年2月下旬付けで退会届等を受理している。当方の契約書類に不備はなく、申請人の退会の申し出は、クーリング・オフ期間を過ぎており、2月中旬まで役務を提供していることから中途解約として対応し、計算書通りの金額を中途解約金として送金したことをもって本件は終了しているものと認識している。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日を開催し、両当事者から事情を聴取した。聴取の結果、特定商取引法により交付が義務付けられている概要書面と契約書面は冊子形式で一体に製本されており、契約締結前に交付されていることが確認できた。また、お見合い用の写真撮影の料金については、事前に明示はされていなかった。なお、キャンセル料が発生しているお見合いについては、経緯などを両当事者に確認したものの、主張に開きがあり、事実関係を特定できなかった。

仲介委員より、申請人に対しては本手續にて最終的な解決を図る場合の対応を説明するとともに、相手方に対しては書面の交付時期や書面に記載すべき内容、中途解約時の役務提供期間について、それぞれ特商法に基づく考え方を伝え、両者に和解に向けた検討を促した。

第2回期日で両当事者の意向を確認したところ、両者ともに早期に本件を解決するとの観点から、後日、申請人が希望する未返金額の半額を返金することで、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 26】 株式投資情報提供サービス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 12 月、以前の株取引の損失を取り戻したいと投資会社を探していて、インターネットの評価サイトで 1 位だった相手方のウェブサイトアクセスした。「必ず値上がりする有望株の情報を有料で提供する」と書かれていたので、会員登録をした。相手方から「情報通り売買するだけで利益を出せる」という有料株式情報の勧誘のメールが届いたので、申し込み、3 万 7500 円をクレジットカードの一括払いで支払った（以下「本件契約①」という。）。その後、大量のメールが配信されたが、内容には目を通せずにいた。

翌月、相手方から「200 万円を 2000 万円に増やす特別な情報を提供するプログラムの対象に選ばれた」とメールが届いた。同月下旬、メールで問い合わせをすると、相手方から電話があり、「当社は有名大学の同窓会と強いつながりを持っている。当社が同窓会に株式情報を提供すると、同窓会の会員が株を大量に購入し、株価が上がる。その前に株を買い、値上がり後に売却することでもうかる。あなたは特別に選ばれた。価格は通常 200 万円だが、今だけ 100 万円を提供できる」と勧誘され、申し込んだ（以下「本件契約②」という。）。代金 100 万円から本件契約①の金額を差し引いた 96 万 2500 円を、相手方に案内された関連会社口座に振り込んだ。

数日後、相手方から X 社の株が値上がりするとの情報が届き、すぐに自分で 57 万 4000 円分購入したが、X 社の株価はその日に下落したので、相手方に不信感を持った。金融庁に問い合わせると、相手方が「無登録で金融商品取引業を行う者」として警告を受けているとわかった。消費生活センターに相談し、書面でクーリング・オフ通知を发出したが、相手方は「特定商取引法上の表示と利用規約に基づき、返金はできない」と応じず、あっせんは不調となった。本件契約①および本件契約②の解約と既払い金全額の返金を求めたい。

なお、X 社の株は後日 42 万円で売却したため、損失が生じた。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

※ 事務局との電話でのやりとりの中で「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」旨の意思表示があった。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、本件は特商法上の電話勧誘販売に該当するにもかかわらず、法定書面が交付されておらず、クーリング・オフが可能であるとの考えを示した。これに対し、相手方は中途解約を認めない契約であり、既にサービスを提供しているため、返金には応じられないが、30 万円を 3 回分割という条件であれば支払いたいと提案した。仲介委員は、クーリング・オフの効果について説明し、本来は全額返金が認められる案件であり、さらに相手方は金融商品取引法上の登録を行わずに営業を行っており、公序良俗違反も認められる旨を説明し、金額と支払方法について再検討するように求めた。

第 2 回期日において、相手方は 40 万円を 3 回分割（初回 20 万円、その後 10 万円ずつ 2 回）の

和解案を提案し、経済的な理由からそれ以上の支払いは難しいと述べた。仲介委員がこの案を申請人に伝えたところ、申請人は和解内容が本当に履行されるかどうかを懸念した。このため、仲介委員は和解条項について、40万円の分割払いが一度でも滞った場合、相手方は100万円全額とそれに対する遅延損害金を直ちに支払うとの内容を提案し、当事者双方がこの和解案に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 27】 モバイルデータ通信サービスの解約に関する紛争（１）（２）（３）

### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和元年9月、相手方通信会社の提供するモバイルデータ通信サービスのサイトの広告に、使いたい放題、モバイル、三大キャリアにつながるなどの記載があったことから、データ通信使い放題のプランを契約した。

令和2年、2カ月連続で2度にわたり大規模通信障害が発生し、インターネットの利用が困難となった。相手方通信会社より、大容量の通信をしている利用者に、利用量の制限をかけるとメールがあった。申請フォームから異常を申告した。

相手方通信会社に対し、違約金免除での解約を申し出たが、応じられなかった。相手方通信会社が1回目の通信障害の補償を行うというので、その申請を行ったが、申請期間終了のため対応されなかった。

消費生活センターに相談し、通信障害の補償申請期間を約款に基づき延長することと、違約金免除での解約を求めたが応じられなかった。

その後相手方通信会社より、2回目の通信障害について基本料金の日割り料金を返金予定であること、今後、障害が継続した際に、一定条件で、違約金免除で解約に応じる等のメールがあった。

その後アップロードが低速状態となったため、再度、違約金免除での解約希望を申し入れたが、約20日後に、障害と補償対応について特設ページを開設した、個別回答の対応ができないとのメールが届いた。

その後、上記一定条件に該当する低速状態となったため、相手方通信会社に、速度テストの結果を添付して報告したが、報告した障害を確認できないとの回答があった。2回目の通信障害については返金された。

違約金免除での解約および解約申し入れ以降の利用料金の返金を求める。

<申請人口の主張の要旨>

令和2年、テレビCMで相手方通信会社のモバイルデータ通信サービスを知り、データ通信使い放題のプランを申し込み、支払いはクレジットカード払いとした。契約後数日で、インターネットに接続できなくなり、相手方通信会社から通信障害に関するメールが届くとともに、相手方通信会社のサイトに情報が掲載された。

その後インターネット接続が可能になり、1回目の通信障害の対応として、違約金免除での解約か料金減額が選択できるとのメールが届き、後者を選択し、対応された。

2回目の通信障害が発生し再びインターネットに接続できなくなり、相手方通信会社に違約金免除での解約を希望したところ、回線休止申請フォームが届き、申請した。インターネットに接続できない状態が続いたため、今後サービスの利用は難しいと考え、消費生活センターに相談し、相手方通信会社に違約金免除での解約を書面で申し出るとともに、相手方カード会社に支払い停止の抗弁書を出した。

相手方通信会社からは、違約金免除での解約に応じられないと回答があった。貸与されているルーターは返却した。相手方通信会社から2回目の通信障害にかかる基本料金が返金された。

違約金の請求を取り下げしてほしい。なお、相手方カード会社から支払い請求は保留中との回答があった。

<申請人ハの主張の要旨>

令和元年10月、相手方通信会社の提供するデータ通信使い放題のプランを契約した。

令和2年、1回目の通信障害によりインターネットに接続できなくなり、3日後、相手方通信会社より調査中とのメールが届き、その翌日相手方通信会社のサイトにおいて通信障害に関し公表があった。その後、相手方通信会社より、通信障害の対応として、違約金免除での解約か翌月の月額料金免除を行うとのメールが届き、後者を選択し、対応された。

その後、2回目の通信障害が生じたため、通信障害期間の料金の免除や違約金免除での解約をメールで申し入れた。相手方通信会社より、月額料金を返金する旨のメールが届き、返金された。

しかしその後も、通信障害が生じたため、相手方通信会社にメールで障害発生を伝え、解約を申し出た。違約金および、その後の月額料金の請求を取り下げしてほしい。

<申請人らに対する相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

1回目の通信障害が発生したことの補償として、翌月1カ月分の月額利用料金の減額か、違約金免除での解約のいずれかを、契約者に選択いただき実施した。

その後、通信サービスの卸元から、高速通信利用可能なデータ容量が不足する可能性が高いと報告を受け、増強作業を行った。さらに希望者に回線休止措置を実施し、休止期間について日割りでの返金対応、希望者に休止案内をした月の基本利用料金の返金等を行った。さらに、その後も障害が発生した契約者に基本利用料金の返金と違約金免除での解約を実施した。

その後、通信サービスの卸元から、従前通りの契約条件でサービス提供ができないと報告を受けたため、一部契約者に通信制限プランへの変更を案内した。その内容は、通信制限がかかるが料金を一定期間無償とする、違約金なしでの解約に応じることなどである。

申請人らはすべて、通信制限プラン移行対象者ではなかったため、違約金なしでの解約はできなかったものであり、解約までの利用料金は生じている。このため、これらを請求する。

その後、関係各社と協議の末、データ通信使い放題のプランの提供を終了し、同プラン契約者には代替プランへの移行を案内することを公表した。移行を希望しない場合、契約解除料無償で解約に応じる。申請人イについては、契約中であるため、公表した方針の通り、今後、希望があれば、契約解除料無償（違約金免除）で解約ができる。

通信障害補償として、1回目の通信障害に対し、申請人口、ハについては、1カ月分の料金無償を実施済みである。2回目の通信障害に対し、全申請人に料金を返金済みである。

また、申請人イの主張する、当社条件に該当する通信障害、および申請人ハの主張する通信障害は確認していない。

<申請人口に対する相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

請求は保留中である。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、申請人らから事実を聴取した。また、相手方通信会社については、親会社が利害関係人として手続に対応することとなった。

仲介委員は、相手方通信会社が、通信障害の経緯や原因などについてサイトで公表している内容や、サイト広告、申請人聴取の結果に鑑み、相手方通信会社利害関係人に対し、次の3点を指摘した。①相手方通信会社はデータ容量の制限がないサービスである旨を広告でうたい、その前提で勧誘、契約締結に至っている一方、制限のかかったサービスしか提供できなかった時期があり、容量制限は当該サービスの構造に起因して生じたと考えられることから、消費者契約法4条1項1号の不実告知による契約取消しが成立しうるのではないかと、②相手方通信会社は、データ容量に制限がないサービスを提供できなかった事実を認め、その点について相手方通信会社のリスク管理等に起因する旨の見解を公表しているため、民法による債務不履行解除ができ、解約に際し違約金は発生しないのではないかと、③申請人らは通信障害発生直後の段階で相手方通信会社に対して②の主張をしているが、違約金なしでの解約には応じられず、以後の利用料が生じており、解約が成立していたのであれば支払う必要がなかったと考えられるのではないかと。

相手方通信会社利害関係人は、上記指摘内容について持ち帰り検討することとなった。

第2回期日で、相手方通信会社利害関係人は、本件サービスの提供に関し、相手方通信会社は他の事業者のサービスを利用しているところ、当該事業者で生じた要因により通信障害が生じたものであること、その要因としては、新型コロナウイルス感染防止対策等による通信量の増加や、コロナ禍における社会全体の混乱においてSIMカードの追加調達が円滑に行われなかったことなども説明した。このため通信障害の発生は事故であり、相手方通信会社に帰責性がなく、債務不履行に当たらないと主張した。また、通信障害が生じるまでは、データ容量の制限がないサービスを提供できており、これをうたった広告や勧誘は不実告知に当たらず、特定の状況下で制限がかかる場合があることは約款でも記載している、と主張した。

仲介委員は、相手方通信会社がデータ容量制限なしのサービスの提供終了を決定したことや公表資料の内容から、通信障害は単発的な事故ではなく、そもそもサービス構築に内在した不備によるもので、事業者間の問題と個々の消費者との契約は無関係ではないかと、約款で規定する特殊ケースとは異なる、と指摘するとともに、検討のために、相手方通信会社の主張を書面で提出するよう依頼した。

相手方通信会社利害関係人は、通信障害において相手方通信会社は契約上責任を負わないとの主張を変更する余地はなく、本手続で譲歩するつもりはないと述べた。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。

なお、申請人イについては契約中であるため、相手方通信会社が公表している通り、違約金なしでの解約が可能であったが、申請人イは本件で争っている回線以外の回線も相手方通信会社と契約している事情などから、これを含めて手続外で今後の対応を検討することとなった。

以上

## 【事案 28】インターネット通販で購入した商品の返品に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月、ショッピングモールサイトで相手方の通販サイトを見つけ、スツール付きのドレッサー（以下「本件商品」という。）を注文した。代金約1万9000円はクレジットカード一括払いで決済した。

後日、本件商品が届き開封し状態を確認すると、多数の傷があった。そこで相手方に、返品したいと伝えたと、傷の部分の写真を送るよう言われたので、該当部分と外箱の写真を送った。

相手方から回答がないため、約1週間後に問い合わせたところ「外箱の写真から運送中の破損による傷であったことが確認できる」という回答があったが返品の話は進まなかった。そこで、クレジットカード会社に支払い停止の申し立てを行ったところ、2カ月後、クレジットカード会社から「相手方は、返品には応じられないが直接連絡があれば話し合いに応じると言っている」と回答があった。その回答を聞いて相手方に連絡を取ったところ、「2カ月経過しているので返品返金には応じられない」と返信があった。

4月、消費生活センターに相談したが解決せず、代金約1万9000円が引き落とされた。相手方が定める返品返金条件を満たしているのに対応されないのは納得できない。購入した本件商品を返品するので、全額返金してほしい。また、返品する際の送料も負担してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は、本件商品の注文から到達までのやりとりの中で、当方を誹謗中傷<sup>ひぼう</sup>するようなメッセージを送り、本件商品に傷が付いているのは嫌がらせによるものだと主張し、さらには電話にも出ないなど、一切話し合いができない状況であった。約3カ月後に消費生活センターから連絡があったものの、話し合いを拒絶したのは申請人自身であり、既に期限を大幅に過ぎていることから、返品返金に応じられないと伝えた。

しかし、これ以上紛争が長期化することは望まないで、申請人が返送時にかかる送料を負担し、今後一切かかわらないと約束するのであれば、返品返金に応じる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者に事実確認等の聴取を行った。

両当事者への聴取を踏まえ、仲介委員は両当事者に対し、申請人と相手方のやりとりに行き違いがあったことは確かであるが、申請人が商品到着後から1週間以内に返品返金に応じてほしい旨の連絡を行っていることから、返品の要件を満たしているのではないかと見解を示した。その上で、お互いが歩み寄って解決することはできないかと伝えた。

相手方は、申請人の主張に一切納得していないが、早期解決のため、申請人が本件商品を梱包<sup>こんぼう</sup>した上で返品<sup>へんぴん</sup>の送料を負担し、今後正当な理由がない限り相手方と一切かかわらないと約束するのであれば、返金に応じると述べた。

この和解案について、申請人が合意したことから、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 29】タレント等養成スクール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4月中旬、SNSから相手方芸能事務所のオーディションに応募し、審査を受けた。その後、合格との連絡があり、印鑑と身分証明書を持って事務所に来るよう言われた。

同月下旬、相手方芸能事務所へ出向くと、今後の活動ビジョンを見ながらスクール受講の話になった。スクール受講の費用は88万円だが、相手方芸能事務所が約20万円を負担するため66万円になる、と説明された。

芸能の仕事と学業等を根気強く続ける覚悟があるか確認され、支払いについては「他の人はお金を借り、自分で支払える金額を決めてやりくりしている。例えば、分割で36回払いにすれば月1万8333円になる」と言われた。その方法なら払えそうだと伝えると「じゃあ、カードを作る？」と、相手方信販会社の申込書を渡された。申込書への記入の際、審査が通らないかもしれないから、アルバイトではなく正社員で、年収は240万円と書くよう言われ、その通りに記入した。契約にかかる書類について、口頭の説明はなく、読む時間だけ与えられ、その後、署名と押印をした。

翌日、相手方芸能事務所から連絡があり「50万円の限度で審査が通った。残りの16万円を別のクレジットカードを作って払うように」と言われた。

数日後、母親に反対され、解約することにした。相手方信販会社に支払いを止めてほしいと電話で伝えたが、今の段階ではできないと言われた。相手方芸能事務所には「事務所に来てもらわないと無理。折り返し電話する」と言われたが、電話はなかった。

5月初旬、消費生活センターに相談し、書面不備によるクーリング・オフのはがきを送付したところ、カードの引き落としは止められたが、相手方芸能事務所はクーリング・オフを認めない。

スクール入会契約、クレジット契約をなかったことにし、今後の請求を止めてほしい。

＜相手方芸能事務所の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

書類を偽造するようなことは指示しておらず、クーリング・オフの説明もしたが、無駄なトラブルを避けるため代金全額50万円のクレジットをキャンセルした。これで和解とさせてほしい。

＜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。

申請人と相手方芸能事務所との紛争であるため、カード発行会社である当社は契約の有無を判断する立場にはない。申請人と相手方芸能事務所との間での紛争解決を希望する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等について聴取した。

申請人は、スクール受講については相手方芸能事務所に出向いた際に初めて聞いた、芸能の仕事がもらえればそれで稼ぐこともできると聞いた、スクール受講をしないで芸能活動をするという選択肢は示されなかった、支払いはクレジットカードを作って払うという話だったが、クレジ

ットカードの申込書やカードは手元にない、と述べた。

相手方芸能事務所は、スクール受講について、申請人が現金での支払いが難しく、クレジットカードを作ってでもやりたい、とのことだったので相手方信販会社を紹介した、本事案については早期解決のため決済は既にキャンセル処理している、と述べた。

相手方信販会社は、申請人からはクレジットカードの申し込みを受けたものであり、本事案の支払いにかかる決済は相手方芸能事務所から既にキャンセルされ、カードそのものの申し込みも取り消したため、申請人にカードは送付していない、と述べた。

仲介委員は、申請人と相手方芸能事務所との間の契約、申請人と相手方信販会社との間の契約の双方の解除と、それぞれに債権債務がないことを確認する内容での和解を提案し、すべての当事者がこれに応じたため、和解が成立した。

以上

## 【事案 30】 通信販売の定期購入に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

同時期に相手方に対する申請が4件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。

令和2年5月、ゲームアプリを利用中に、CMを見るとアイテムがもらえるとのことで見たところ、相手方サプリメントの情報があつた。100円なら試してみようと思い、申し込みフォームから申し込み、クレジットカード決済とした。この時「100円モニターコース」との表示はあつたが数カ月分で約4万円かかるとの表示はなかつた。

数日後、商品1袋が届いたが、同封の納品書には「初回100円モニターコース 数量1」としか記載されていなかつた。改めて相手方のサイトを確認すると、数カ月分で約4万円かかるとの表記があつた。しかし、申込時にはその表示はなかつたこと、また、飲んだところ体調が悪くなり、自分には合わないことから、相手方にメールで解約を申し出、さらに電話で宣伝動画と相手方サイトの表示が異なること、申し込みフォームの前に定期購入の説明がなかつたこと、代金総額もわからない旨を伝えたが、解約は、2回目受領後からならばできると言われた。

2回目（数カ月分）の商品がまとめて届いたが、納品書に請求金額の表示はなく「初回100円モニターコース 数量1」としか記載されていなかつた。2回目（4カ月分）の返品希望を伝えたが、公式サイトには定期購入の表示あるため対応できないとの回答だつた。

消費生活センター、弁護士、司法書士等に相談し、クレジットカード会社に支払い停止の抗弁書を送付し、支払い保留となつた。

定期購入したつもりはないので、2回目分の請求（3万9200円）を取り下げてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認める。

定期購入契約であり、本来は返金していないが、早期紛争解決のため、特別対応として、2回目の代金は請求しない。クレジットカード決済の場合は、申請人に返金する。商品のうち未開封のものは返品してほしい。

申請人らの主張するCM、動画等はアフィリエイト広告であり、当社では詳細を把握していない。現在、事業の見直しを図るため、申込画面、最終確認画面等をすべて削除し、新規販売を中止している。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、相手方に対する4件の申請について、契約時期が近接し、契約内容や紛争の経緯等が類似していることから、併合して手續を進行した。

相手方は、申請人らの請求を認めると回答したが、仲介委員は、事実を確認するため期日を開催することとし、これに先立ち、相手方に対し、質問事項を提示し、サイトの表示画面等の提出を要請した。また、本件で申請人らが見た広告につき、アフィリエイト広告の募集・管理を委託

した広告代理店（ASP）に、確認するよう要請した。

仲介委員は、期日で全当事者から事情を聴取した。

相手方は、申請人らが契約した際のサイト画面について、本手続で過去当委員会に提出した画面資料と同様であると回答した。

本件契約では、商品1個は数日分で約2000円（①）であるが、モニター価格100円で送付され、2回目は数カ月分（②）がまとめて送付され、合計契約額が約4万円となり（③）、3回目以降は、2回目代金を支払った上で一定期間内に解約しない限り、2回目同様の量が定期的に送付されることとなっている（④）。

相手方の、スマートフォンでのモニターキャンペーンの広告画面は、「100円」の文字に比して小さな文字で、上記①②の記載はあるが、その周辺には③④の記載はなく、2回目の総量や金額、2回目以降の定期購入契約については表示がない。モニター応募のボタンをクリックすると③④の記載のある画面に移動する。

また、申込最終画面においては、初回モニター分の個数と代金（1個、100円）が表示され、注文確認ボタンの下に小さく修正ボタンがあり、さらにその下（スクロールの最下段）の小窓の中をスクロールすることにより、上記①②③④が表示される。なお、小窓は数行ずつしか一覧できない大きさであることを確認した。

相手方は、現在これら画面表示をすべて削除し、見直し中であると述べた。仲介委員は、この表示について、「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」に照らし、申込最終画面上で定期購入契約の主な内容のすべてが表示されることや、これが容易に認識できるような場所に表示されることが求められるところ、これを満たさない可能性もある、と改めて指摘した。

また、相手方は、アフィリエイト広告について広告代理店に確認したところ、申請人らが見た広告がどの広告であるかを特定するのは極めて困難との回答を得たと報告し、現在は販売ページを削除していることからアフィリエイト広告を行っていない、と述べた。仲介委員は、アフィリエイトを通じて契約が成立した場合は報酬を支払う以上、販売会社はそのアフィリエイト広告に不当表示があった場合にも責任を負うと解されていることから、販売会社においても、各契約について、どのアフィリエイトを通じて成立したものであるか等の記録を残しておくべきである、と指摘した。

相手方は、申請人らの請求に応じて、未払いの代金については請求を放棄し、クレジットカード決済済みの代金については、申請人に返金することとし、申請人らは、未使用で保管していた商品を相手方に返品することとして、各申請人と相手方間で和解が成立した。

以上

## 【事案 31】脱毛エステの返金に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 12 月、相手方ホームページを見て、男性専用サロンでありスタッフも男性のみで対応すると記載があったため、安心して施術を受けられると思い、ひげ脱毛のカウンセリングを申し込んだ。

店舗でのカウンセリングの際、人によって効果は違うが 10～15 回ほど施術を受けると効果が出てくる、と説明を受けた。その日に申し込みれば希望部位の割引も受けられる、定期的に施術を受けることできれいになると聞き、契約期間や回数無制限のひげ脱毛プラン（約 13 万円）の契約をして、クレジットカードの一括払いと現金で支払った。契約書を記入したが、解約や返金に関する説明はなかった。

令和 2 年 4 月、15 回以上施術を受けたが説明のような効果が見られず、対応にも不満を感じたため、解約と返金を求めたが、返金できないとの回答があった。相手方ホームページには効果を感じなかった場合は返金できる旨の記載があり、また契約書の裏面にも中途解約の記載があるにもかかわらず、再度返金を求めても、返金には応じられないと回答された。

広告の内容やカウンセリング時の説明と異なるため、契約をなかったことにして支払った約 13 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。

脱毛には個人差があることについては説明しているが、申請人に不快な思いをさせてしまった事実は受け止める。法律的観点からの主張ではなく、感情面での主張には対応できないが、保証などをさらにお得に実施するなどして、歩み寄って解決したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等について聴取を行った。

相手方は、申請人の脱毛の効果の有無に関しては確認できない、一方で今回の契約は、回数設定はあるがアフター保証により何回でも施術を受けられるという内容のものであるが、契約書を確認したところ回数の記載がなく、不備があると考えられるため既払い金全額を返金する、と述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、契約を合意解除とすること、申請人の口座に既払い金を振り込むことを提案し、申請人、相手方とも了承したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 32】コンサルタント契約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＞

令和2年4月、SNSで相手方から「隙間時間にスマートフォンで楽しく収入を得ることができる」と勧誘のメッセージが届き、無料通話アプリで話をするようになった。相手方担当者は2人おり、1人は自分と同じ大学生で「バイトをしなくても稼げるようになった」と言う。もう1人はゲストハウスの従業員で「このビジネスで本業より稼げている」とのことだった。自分もそうなりたいと思い、契約を考え始めた。

日を改めて無料通話アプリで、相手方のサービスについて説明を受けた。二つのコースがあり、高い方の49万5000円のコースでは、標準コースにある個別コンサルティングや講習などに加え、進展管理サポートなどが付くという。相手方から「進展管理サポートを付けた方が、収益化が早い」「高い方のコースでは支払いが厳しいだろうから、消費者金融で借りてください。返済は月々1万3000円の支払いでよい。借り入れの際は、大学生であることを伏せ、フリーターとして時給1100円で1日8時間、月20日働いていることにしてください」と言われた。高い方のコースを契約すると伝えた。

その後、相手方から申込書と約款が郵送され、無料通話アプリで説明を受けた。申込書と約款に署名し、相手方に返送した。相手方の指示通り消費者金融で借り入れをして、相手方の口座に振り込んだ。

ビジネスを始めることになったが、自分に付いたサポーターは、このビジネスを始めて3カ月の大学生だったので不安を覚えた。ビジネスの内容はSNSを通じて、自分が詳しい分野の情報を販売するもので、自分は陸上競技のフォームやけがの予防についての情報を売ることになった。しかし、相手方のやり方では、集客のために、商品の感想を自作自演で投稿したり、多くの人にダイレクトメッセージを送ったりしなければならなかった。事前の説明と異なるため解約したいと思い、消費生活センターに相談し、解約を申し込んだが、対応してもらえなかった。全額返金してほしい。

＜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。

申請人の請求を一部認める。本来であれば、担当者がサポートを行っており、契約書にクーリング・オフについても明記しているため返金を行う法的義務はないが、半額の返金で対応したい。

なお、消費者金融での借り入れについては選択肢の一つとして提示したものの、指示や虚偽記載の指示はしていない。また、契約書についてクーリング・オフのことや、中途解約ができないことについて説明し、申請人の合意を得た上で契約している。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回、第2回期日において、当事者双方から事情を聴取した。その上で、改めて当事者に解決意向を尋ねたところ、相手方は本件の事情を勘案し、サービスの提供分（契約期間3カ月中15日）を日割りで換算して差し引いた約41万円を返金したいと述べた。仲介委員が申請人に対し、意向を確認したところ、申請人はこれに合意したことから、両当事者間で和解が

成立した。

以上

## 【事案 33】クレジットカードの不正利用に関する紛争（35）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

相手方が発行するクレジットカード（以下「本件クレジットカード」という。）は、2～3 カ月に一度、4 万円程度の新幹線の切符を購入するためだけに用いていて、日ごろ利用していなかった。

令和 2 年 4 月末、相手方から利用明細が届いた。3 月中旬から 4 月中旬にかけて身に覚えのない利用が約 80 万円分あり、手元のクレジットカードを確認すると、裏面に自署がなく、他人名義のカードだった。相手方に問い合わせると、渡航歴を尋ねられ、令和元年 12 月から令和 2 年 1 月にかけてヨーロッパを旅行したと答えたところ、調査すると回答があった。

後日相手方から、旅行の際、空港で外国人から「日本の友人に電話をかけたいが、小銭がないのであなたのカードで電話をかけさせてほしい」と言われたことがないかと尋ねられ、スペインの空港でそういうことがあったが暗証番号は教えていないと回答した。相手方からは、その際クレジットカードをすり替えられ、暗証番号については電話機のプッシュボタンを盗み見られた可能性が高いと指摘され、その場合は補償が適用にならないと説明された。

5 月上旬、相手方からカード喪失・脱会届が届き、他人名義のクレジットカードと共に相手方に提出した。また警察に申し出、相談として受け付けてもらった。

6 月、相手方から、規約により、申請人にはクレジットカードの善管注意義務違反が認められ、暗証番号取引でもあるため補填<sup>ほてん</sup>はできないと回答があり、後日、不正利用された金額が引き落とされた。

不正利用され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。

申請人は、クレジットカード会員規約に基づき、クレジットカードの利用および保管について善管注意義務を負う。また、申請人は、本件クレジットカードを他人に貸与してはならないとされている。にもかかわらず、申請人の申告によると、申請人は、年末年始にヨーロッパを訪れ、帰りのスペインの空港にて、黒人より、「電話をかけたいが小銭がない。カードを貸してほしい」と言われ、言われるままに本件クレジットカードを貸与してしまったとのことであり、善管注意義務に違反し、禁止行為をしたことは明らかである。

また、本件クレジットカード利用のうち、キャッシング利用については、いずれも暗証番号が入力されており、申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号が一度の誤りもなく入力されていたことから、申請人自身が暗証番号を入力して利用したか、申請人が第三者に暗証番号を提供し、カード利用を許諾したかのいずれかであると判断せざるを得ない。

よって、本件クレジットカード利用については、いずれも申請人が支払義務を負うことが明らかであり、また会員保障制度の適用もないため、申請人の請求に応じることはできない。

申請人が本件申請を取り下げるといふ解決を求める。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

当事者の都合が合わなかったことから、申請人の聴取と相手方の聴取は別日に実施した。

仲介委員は、第1回期日において、申請人から、空港での外国人とのやりとりなどについて詳細を聞き取った。その上で、解決への意向を確認した。

申請人は当時の状況について、外国人から、「日本人の友達に会いに行く途中だが、飛行機が遅延し乗れなくなった。心配するといけないので友達に連絡をしたいが、荷物を預けていて持ち合わせがない。あなたのクレジットカードを使って電話をかけさせてくれないか」と言われ、外国人と一緒に空港内の公衆電話機のところに行った、クレジットカードを差し込めば電話できると言われ、最初は他社のクレジットカードを挿入し、指示通り、電話機のプッシュボタンで4桁の暗証番号を入れて、その後に電話番号を入力したが電話機は何の反応もしなかった、外国人から、「このカードは使えないのではないか」と言われ、別のクレジットカードを挿入し、同様に暗証番号を入れ、電話をかける、という一連の流れを計3回くらい繰り返し、最後に本件クレジットカードを試したが、電話はつながらず、外国人は、「つながらないのもういい」と去っていったと説明した。申請人は、クレジットカードは自分で財布から出し、電話機に挿入したが、一連の作業を何度か繰り返す中で、電話機から出てきたクレジットカードを、外国人が取って自分に返したことがあったかもしれず、その際にすり替えられた可能性が考えられるものの、外国人に対し、クレジットカードを渡したことも暗証番号を教えたこともなく、過失は多少あると思うが、全額の負担は納得できないと述べた。

仲介委員は、第2回期日において、相手方から事実確認を行うとともに、申請人の空港での状況について説明した。その上で相手方に対し、本件クレジットカード利用の内容は、これまでの利用内容や頻度と大きく異なることから、相手方が実施する不正検知システムが作動する余地がなかったのか尋ねた。これについて相手方は、本件クレジットカード利用のほとんどが暗証番号取引であり、暗証番号は基本的には会員本人しか知り得ないため、暗証番号取引は暗証番号を用いない取引と比べ、不正検知の機能を緩めており、利用状況の変化による不正検知システムはあるが、本件では作動しなかったと説明した。相手方は、会員の中には、普段は利用しないが、海外だからこそクレジットカードを利用したいというニーズがある一方で、厳しく不正検知システムを作動させると、会員からのクレームにつながりうると説明した。申請人は外国人の目に入る形で、公衆電話で暗証番号を入力しており、これは他人に暗証番号を教えたことと同視でき、申請人の暗証番号管理に重過失があることから、当社が大きな金額を負担することは難しいと述べた。なお相手方によれば、クレジットカード利用時、電話番号を入力するプッシュボタンと同じプッシュボタンで暗証番号を入力する公衆電話機は海外で現に存在するが、当該空港でそのような電話機があるかどうかは分からないということであった。

仲介委員は、そのような公衆電話機自体が海外において存在する以上、申請人は通常の利用形態をとったにすぎない可能性があり、外国人への親切心から一連の行動をとった申請人の過失はそう高くなく、全額を負担させるのは酷であると述べた。その上で、負担の在り方として3分の2程度を相手方が負担することが望ましいとの考え方もあり得るものの、相手方の意向も踏まえ、両者半額ずつ負担する案を相手方に提案した。相手方は、同仲介委員案について検討すると述べた。

第2回期日後、相手方より、仲介委員案に応じると回答があり、申請人もこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 34】 コンサルタント契約の解約に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 31 年 4 月、大学の友人からバイナリーオプション取引のコンサルティング契約の勧誘を受け、契約金額が 54 万円だということや、知人を勧誘して契約させると 5 万円のマージンが入ることなどを聞いた。

令和元年 5 月中旬、友人から「話だけでも聞きに来て」と言われ、友人の立ち会いのもと、相手方のオフィスで代表者から話を聞いた。今日付で契約した方が良いと言われ、勧められた学生ローンで借入れをしたが、用意されていたマニュアルに従って借入れできた 25 万円と自分が準備できる見込みの 10 万円を合わせても契約金が 5 万円足りないと言われ、その日に契約には至らなかった。

5 日後、相手方の口座に頭金 40 万円を振り込んだ後、相手方のオフィスで契約をした。残りの 14 万円は月 1 万円ずつ 14 回の分割払いで支払うことになった。契約内容は自分で読んでおくように言われ、また書面はデータでメール送信された。

その後コンサルティングが始まったが、契約前に聞いていた「一生稼げる」「コンサル内容に従えば誰でも勝率 70%」といった話とは違い、コンサルティングのたびに新しい知識が付け足されるため手法が安定せず、内容が実用的でないなど、稼げる見込みが薄いと感じ不信感を覚えた。

契約から 8 日後、クーリング・オフする旨を相手方に SNS で伝えたところ、コンサルティング内容を既に聞いていることから「クーリング・オフするのは情報漏えいに当たる」とクーリング・オフを拒否された。その後のミーティングの際にも情報漏えいは数千万円の損害賠償に当たると言われ、萎縮してしまい何も言い返せなかった。

ミーティングに出席しても、投資に関するコンサルティングはほとんどなくなり、6 月中旬以降のミーティングは勧誘に関する内容だけとなった。相手方の構成員からは不本意な勧誘行為を強制されるようになり、限界を感じた。

11 月、消費生活センターに相談し、相手方に契約解除と返金を求める書面を送ったが、契約解除には至らなかった。契約を取り消して、支払い済みの 45 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約に際して借入れを勧めたり、「一生稼げる」等の断定的な表現をしたりすることはない。またクーリング・オフが情報漏えいに当たるなどと言うことはあり得ない。

既払い金全額の返還請求は認められないが、これ以上紛争を継続し、また拡大することは本意ではないことから、契約の合意解除と 10 万円の返還という内容であれば合意可能である。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から契約の経緯などについて聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は、本契約の契約書には契約日から 10 日間は無条件で契約を解除できると規定されているところ、申請人は契約日の 8 日後にクーリング・オフを申し出ており、その

記録が残っていることから、既払い金全額の返金ができないか、相手方に検討を促した。

相手方は、申請人のクーリング・オフの申し出について、相手方の構成員宛てになされており、会社代表者には伝わっていない、また構成員がクーリング・オフ妨害をしたとは認識していない、申請人からやめずに続けるという意思表示があったと聞いている、こうした申し出に対してすべて返金をしていたら会社として運営ができないなどと述べ、当初は全額返金に難色を示していた。

しかしながら、最終的には仲介委員の意見を受け入れ、本事案については申請人のクーリング・オフの申し出が会社代表者に伝わらなかったという連絡ミスもあったため既払い金全額を返金するとし、申請人もこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 35】犬の売買契約の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成31年4月、相手方が特定の犬種のブリーダーとしてマスメディアで紹介されているのを見て、当該犬種の犬を家族に迎えたいと思い、事前予約をして相手方犬舎に出向いた。相手方から「この犬種は当社でしか繁殖させていない。購入は1年待ちで、価格は100万円程度である」と説明を受けた。マスメディアで紹介されているブリーダーであり、元々高額な犬種とわかったので、その場で予約金5万円を現金で支払い、契約書に署名した。

令和元年11月、相手方から自分の家にくる子犬と対面できるとメールが届き、写真を見てとても気に入った。翌月、相手方犬舎で子犬と対面した。子犬のことがさらに気に入り、契約残金約122万円（生体代金が110万円。その他は訓練、去勢、マイクロチップ装着費用）を現金で支払った。引き渡し日は翌月とのことだった。相手方の案内に従い、他社でゲージも購入した。約1週間後、相手方から子犬に下痢や嘔吐<sup>おうと</sup>がみられ、治療を開始したとの連絡があった。数日後、相手方から子犬が死んだとメールがあった。契約書上は、購入する犬を特定した後にその犬が死んだ場合、代替犬を提供することになっており、相手方は代替犬の選抜に入るとのことだった。子犬の死がショックで、気持ちが切り替えられなかったため、相手方に解約条件を確認したが、相手方は代替犬の提供以外に選択肢はないと繰り返すばかりであった。

令和2年2月、相手方にメールで犬を購入する意思はないと伝えた。翌月、消費生活センターに相談し、相手方に解約と返金を求める手紙を送付した上で交渉してもらった。相手方から5割返金の提案があったが、納得できない。全額返金してほしい。

<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。

申請人の請求を一部認める。

申請人の主張は契約を無視した一方的な要求であり、無条件に応じることはできない。契約書には、「対面特定した犬が死亡等何らかの事情により引き渡し困難となった場合は、売り主は代替犬を提供し、買い主はこれを受け取る」「子犬対面特定の前後にかかわらず、相手方の契約不履行、または双方の合意がないかぎり、解約は一切できない」と定めた上で、「対面案内後は5割の違約金を支払ったときは、この限りではない」と約定している。上記契約条件については、申請人に対して、契約書を見ながら口頭で説明している。

消費生活センターでのあっせんの際に提案した5割返金の条件で解決したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。その上で相手方に対し、本件は個体特定後の解約を認めず、特定した個体が死亡した場合に代替犬の提供を行う契約であるものの、一般的に消費者は契約段階で犬の死を現実のリスクとして想定することが難しく、紛争の解決のためには、契約条項を厳密に適用するかどうかを個別事情に応じて柔軟に判断する必要があるのではないかと伝えた。そして、申請人は子犬の死に強いショックを受けており、代替犬を引き取れる状態ではないため、解約を前提に和解金額を調整してはどうか、と提案した。さらに、相手

方が生体代金半額（55万円）の返金に応じるとの意向を示しているが、生体代金以外の費用は訓練、去勢、マイクロチップ装着費用等の実費であり、子犬が死んだため未提供となった役務の対価であるから、生体代金半額に加えその費用を返金してはどうか、との和解案を提示した。

これに対して相手方は、代替犬を提供する準備があるにもかかわらず、申請人がこれを拒んでいるのであるから、生体代金の半額を超えた返金を行わないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し順番待ちが生じるほどの申し込みがあるならば、申請人に代替犬を提供せず解約を認めて返金しても、すぐに新たな買い主が現れる見込みが高く、相手方に経済的不利益はないのではないかと指摘したが、相手方は応じなかった。

仲介委員が相手方の提案について、申請人に伝えたところ、申請人は早期解決のために生体代金の半額の返金で合意すると述べたため、当事者間で和解が成立した。

以上

## 【事案 36】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成30年10月、自宅を訪れた相手方から、火災保険を使って屋根を修理できると言われ、保険申請および工事請負契約書に署名した。平成31年3月に保険金約114万円が振り込まれ、相手方の指定工事業者が来訪し、雨どいの修理をした。令和元年5月、相手方が指定工事業者の領収証を持参したため、修繕代金として約101万円を現金で支払った。

その後、相手方に屋根瓦の留め金の修理を何度か依頼し、同年12月によりやく修理された。その際、他に不具合はないか尋ねられ、トイレの水漏れの話をしたところ、トイレの他、台所の床も張り替えることができると言われ、火災保険による請求を勧められたため、再度保険申請および工事請負の契約書に署名した。査定の結果、台所の床張り替えは認められず、トイレ内のパイプ交換とクロスの張り替えに対する保険金約31万円が令和2年3月に振り込まれた。

新型コロナウイルス感染症の影響で工事日が決まらない間、別の工務店で見積もりを取ったところ、もっと安く済むことが分かった。

そこで同年5月、相手方に対し修繕内容の変更を求めたが、認められず、キャンセル料15万円を請求された。高額なため支払いを渋ると13万円にすると言われ、現金で13万円を支払い、合意書へ署名、押印をした。

消費生活センターに相談し、令和元年12月の契約はなかったこととしたいと申し出たところ、相手方は契約解除を認めたものの、キャンセル料は返金できないと言われた。そこで令和2年6月にクーリング・オフの通知を送付したが、解決できなかった。

キャンセル料についての説明は一度もなく、また契約書にも記載はなかった。合意内容をなかったことにして、支払ったキャンセル料13万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る。

キャンセル料13万円は返金する。過去にさかのぼっての紛争はしないほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、本手續では令和元年12月の契約についてのみ取り扱うことを申請人および相手方に確認した上で、それぞれから聴取を行った。

相手方はキャンセル料を返金するとし、また、現在の契約書面にはキャンセル料率についても明記していると述べた。一方申請人は、キャンセルの際、相手方からキャンセル料の支払いをせかされ金融機関へ行くよう促されたと述べた。仲介委員は相手方に対し、申請人の主張が事実であれば、相手方の行為は、特定商取引法の禁止行為（金融機関への連行）に当たる可能性もあると指摘した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し契約書の記載不備等の問題点を指摘しつつ、キャンセル料13万円を申請人の口座に振り込むこと、令和元年12月の契約に関してはそれぞれに債権債務がないことを確認する内容での和解を提案し、申請人、相手方もこれに同意したため、和

解が成立した。

以上